



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# **Kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin kehittäminen uuteen toiminnanohjausjärjestelmään**

Case Reima Oy

Roosa Rantala

Opinnäytetyö  
Lokakuu 2017  
Liiketalous



# TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalous

RANTALA ROOSA

Kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin kehittäminen uuteen toiminnanohjausjärjestelmään

Case Reima Oy

Opinnäytetyö 112 sivua, joista liitteitä 66 sivua  
Lokakuu 2017

---

Lastenvaateyritys Reima Oy otti käyttöönsä uuden toiminnanohjausjärjestelmän Microsoft Trimit Nav 2016:n lokakuussa 2016. Käyttöönoton aikaan kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi oli uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä räätälöimätön ja järjestelmä oli vailla prosessin vaatimia toimintoja. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi mahdollisimman sujuvaksi Reima Oy:n uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä toiminnanohjausjärjestelmän uudesta prosessista käyttöohje.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmetodeina laadullista tutkimusta ja tapaustutkimusta. Tutkimusongelmana oli, että miten kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessia voidaan kehittää. Tapaustutkimuksen tutkittavana tapauksena käytettiin Reima Oy:n kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin kehittämisprojektia. Teoriaosiossa tarkastellaan kirjallisuutta kaupinnasta sekä toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisestä ja käyttöönotosta. Asiakkaiden nimet on muutettu, mutta muilta osin opinnäytetyö on julkinen.

Opinnäytetyön tuloksena kehitettiin kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Kehitetty myyntiprosessin toiminnot olivat kaupinta-asiakkaiden ennakkotilaukset, varastotilaukset, laskutus sekä tavarahan palautus. Opinnäytetyö onnistui ratkaisemaan toimeksiantajan ongelman ja toi lisäarvoa uudella prosessilla ja sen ohjeella. Opinnäytetyön lopputulokset hyödyttävät toimeksiantajaa päivittäisellä tasolla.

Oikeilla tutkimusmetodeilla löydettiin hyviä ratkaisuja tutkimusongelmaan. Opinnäytetyössä noudatettiin toimeksiantajan suunnitelmia prosessin rungosta, ja kehittämistyötä tehtiin systemaattisesti niitä mukaillen. Kehittämisehdotuksina oli, että toimeksiantajan tulisi kehittää uusi laskutustoiminto pikimmiten sekä tehdä jatkossa Reima Oy:lle edukaampia kaupinta-sopimuksia. Lisäksi ehdotettiin, että yritys voisi tehdä jatkotutkimuksen kaupinta-asiakkuuksien kannattavuudesta.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Business Administration

**RANTALA ROOSA**

Developing a Consignment Customer's Sales Process for a New Enterprise Resource Planning System  
Case Reima Oy

Bachelor's thesis 112, appendices 66 pages  
October 2017

---

Reima Oy implemented a new enterprise resource planning system called Microsoft Trimt Nav 2016 in October 2016. During the implementation, the consignment customers' sales process was unfinished and without the functions that the new process required. The objective of this thesis was to develop the consignment customers' sales process to be as fluent as possible in the new enterprise resource planning system of Reima Oy. The purpose of this thesis was to create a user manual for the new process.

The research methods that were used were qualitative research and a case study. The research problem of this thesis was how to develop the consignment customers' sales process. The case used in the case study was the development project of the consignment customers' sales process. The theoretical section studies literature on consignment contracts and the development and implementation of the enterprise resource planning system.

The outcome of this thesis was the development of the consignment customers' new sales process in the new enterprise resource planning system. The features that were developed were pre-orders, in-season orders, invoicing and stock returns. This thesis solved the commissioner's problem and added value with the new process and user manual. The outcome of this thesis benefits the commissioner on an everyday basis.

The accurate research methods gave good solutions to the research problem. The thesis applied the commissioner's plans of the process base, and the development was performed systematically according to the plan. An improvement suggestion was that the commissioner should develop a new invoicing function as soon as possible and in the future make consignment contracts more beneficial for Reima Oy. In addition, the commissioner could make an additional study on the profitability of consignment accounts.

---

Key words: consignment, enterprise resource planning system, sales process

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄT.....	8
2.1	Toimeksiantaja Reima Oy .....	8
2.2	Taustaa ja tutkimusongelma .....	10
2.3	Tavoite ja tarkoitus .....	11
2.4	Laadullinen tutkimus .....	11
2.5	Tapaustutkimus .....	14
3	KAUPINTA.....	15
3.1	Kaupintavarasto .....	15
3.2	Kaupintasopimukset.....	16
4	TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN .....	18
4.1	Toiminnanohjausjärjestelmä .....	18
4.2	Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto ja kehittäminen .....	19
5	LÄHTÖTILANNE .....	23
5.1	Reiman kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi.....	23
5.2	Prosessi edeltävässä toiminnanohjausjärjestelmässä .....	25
6	KEHITTÄMISKOHTEET .....	27
6.1	Ennakkotilaukset.....	27
6.2	Varastotilaukset .....	28
6.3	Laskutus .....	29
6.4	Tavaran palautus .....	31
7	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET .....	32
7.1	Ennakkotilaukset.....	32
7.2	Varastotilaukset .....	33
7.3	Laskutus .....	34
7.4	Tavaran palautus .....	38
8	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET.....	43
	LIITTEET .....	46
	Liite 1. Consignment customer's sales process in Microsoft TRIMIT NAV 2016	
	46	
	Liite 2. Laadullisen tutkimuksen kysymykset .....	46

**ERITYISSANASTO**

AW	autumn-winter, syksy-talven myyntisesonki
Blanket Sales Order	myyntitilaus, jota käytetään Transfer Orderin pohjana Microsoft Trimit Nav 2016:ssa
Combine Shipments	koontilaskutoiminto Microsoft Timit Nav 2016:ssa
EDI	Electronic Data Interchange, organisaatioiden välinen sähköinen tiedonsiirto
ERP	Enterprise Resource Planning, toiminnanohjausjärjestelmä
Item Journal	työkirja, jolla voi muuttaa varastosaldoa Microsoft Trimit Nav 2016:ssa
Kaupinta	sopimusmalli, jossa asiakas maksaa tuotteesta toimittajalle vasta kun se on myyty tai kulutettu tuotannossa
Phys. Inventory Journal	työkirja, jolla voi muuttaa ja tarkastella varastosaldoa Microsoft Trimit Nav 2016:ssa
Sales Order	tukkuasiakkaiden myyntitilaus, josta lähtee lasku
Sales Order Buffer List	EDI-tilausten lista Microsoft Trimit Nav 2016:ssa
Sanomatiedosto	Delivery Advice, asiakkaan tarvitsema etukäteistieto tavarantulosta Excel-muodossa
SS	spring-summer, kevät-kesän myyntisesonki
Transfer Order	siirtotilaus, joka siirtää varastosaldon varastosijainnista toiseen Microsoft Trimit Nav 2016:ssa
Varastosijainti	Location Code, toiminnanohjausjärjestelmän varastokoodi Microsoft Trimit Nav 2016:ssa
VAS	Value Adding Service, varaston lisäpalvelut

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on suomalainen lastenvaateyritys Reima Oy. Opinnäytetyön aihe muodostui Reiman uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton myötä talvella 2017. Kaupinta-asiakkaiden uusi myyntiprosessi oli käyttöönoton aikaan räätälöimätön ja toiminnanohjausjärjestelmä oli vailla uuden prosessin vaatimia toimintoja. Prosessin vaatiman kehittämistarpeen johdosta opinnäytetyön aiheeksi muodostui kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin kehittäminen uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Tässä opinnäytetyössä kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi on rajattu Reiman myynnin tuen tiimin käyttämiin toiminnanohjausjärjestelmän toimintoihin.

Uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto kansainvälisessä yrityksessä on suuri investointi sekä laajan kehittämistyön vaativa projekti. Markkinat muuttuvat jatkuvasti ja se edellyttää myös yritysten toiminnanohjausjärjestelmien mukautumista uusiin liiketoimintamalleihin. Uuden järjestelmän käyttöönottovaihe saattaa kestää suurissa yrityksissä jopa useita vuosia. Joskus käyttöönotto menee niin pieleen, että järjestelmä hylätään jopa miljoonainvestointien jälkeen.

Kaupintasopimuksessa vähittäismyyjä ostaa tuotteet toimittajalta vasta myytyään ne kulluttajalle. Kaupintasopimukset ovat yleistyneet viime vuosina huomattavasti lisääntyneen verkkokauppa ja *second hand*-liiketoiminnan myötä. Sopimusmallit ovat erityisen edullisia vähittäismyyjille, sillä ne pienentävät heidän liiketoimintansa riskejä. Toimittajalla on kaupintasopimuksissa suuri vastuu, jonka myötä toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen liiketoimintamalliin sopivaksi on välttämätöntä.

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, joka toteutettiin laadullisen tutkimuksen ja jatkuvan tapaustutkimuksen avulla. Tutkimusongelmana oli, miten kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessia voidaan kehittää. Teoreettisena viitekehyksenä käytettiin tietoa kaupintasopimuksista sekä toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisestä ja käyttöönotosta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi mahdollisimman sujuvaksi uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessista käyttöohje. Työssä käydään läpi Reiman kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin ongelmia projektin alussa, kehittämisprosessin eteneminen

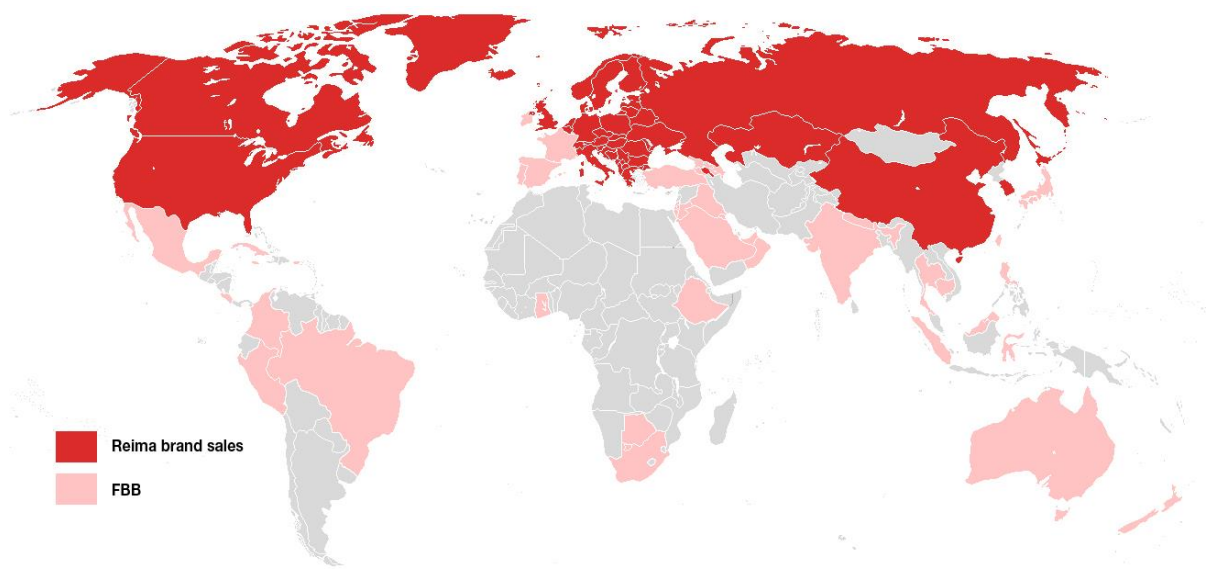
sekä sen lopputulokset. Opinnäytetyössä asiakkaiden nimet on muutettu, mutta muilta osin työ on julkinen.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄT

### 2.1 Toimeksiantaja Reima Oy

Reima Oy on lastenvaateyritys, joka myy toiminnallisia lastenvaatteita yrityksille ja suoraan kuluttajille (Reima Company presentation 2016). Reima on perustettu Kankaanpäässä vuonna 1944. Yritys aloitti valmistamalla työvaatteita armeijan käytetyistä vaateista ja erikoistui lasten muotiin 1945. Yrityksen missio on taata lapsille vapaus olla aktiivinen ja leikkiä joka säällä. Reima kasvaa jatkuvasti ja tällä hetkellä (syksy 2017) yrityksessä työskentelee noin 250 henkilöä. Yrityksen Suomen toimistot sijaitsevat Tampereella ja Vantaalla. Lisäksi Reimalla on tytäryhtiöt Kiinassa, Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Saksassa ja Venäjällä. (Reiman verkkosivut 2017.)

Reima myy vuosittain yli viisi miljoonaa tuotetta. Yrityksen myynti on tuplaantunut vuodesta 2010 vuoteen 2016. Vuonna 2016 Reiman nettomyynti oli 85,3 miljoonaa euroa. (Reima Company presentation 2016.) Myynnistä 80 prosenttia tulee kansainvälisiltä markkinoilta, eli yli 70:stä eri maasta. Kuviossa 1 näkyvät Reiman ja yrityksen omistaman Finnish Babyboxin markkina-alueet (Reima company presentation, 2017). Yrityksen suurin markkina-alue on Venäjä, jonka perässä tulevat Suomi, Norja ja Ruotsi. Uusia markkina-alueita ovat Kanada ja Yhdysvallat. (Reiman verkkosivut 2017.)

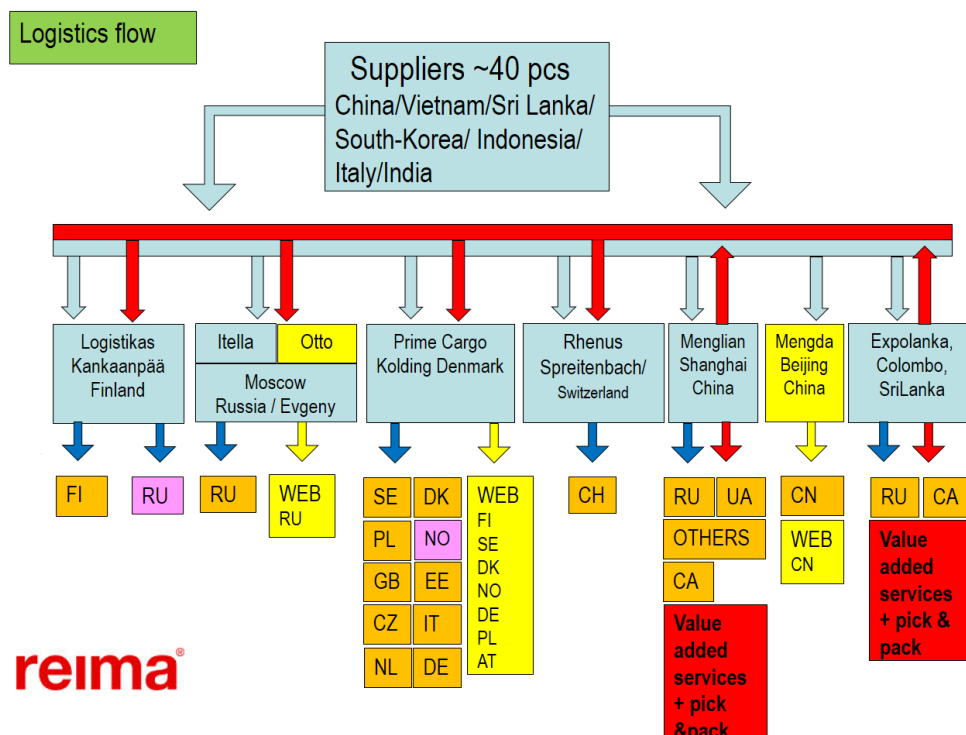


KUVIO 1. Reiman markkina-alueet maailmalla (Reima company presentation, 2017)



Yrityksen suurin myyntikanava on tukkumyynti. Suoraan kuluttajille suunnatut myyntikanavat muodostavat 25 prosenttia Reiman liikevaihdosta. Omiin myyntikanaviin sisältyvät verkkokaupat sekä omat kivijalkamyymälät. Suomessa, Ruotsissa, Venäjällä ja Kiinassa on yhteensä yli 40 Reima-myyrmälää ja lisäksi yrityksen päämarkkinoilla on noin 40 *shop-in-shop*-myymälää. Reiman tavoitteena on olla maailmanlaajuisesti suosituin ja kannattavin vaatemerkki laadukkaiden toiminnallisten vaatteiden kategoriassa. (Reiman verkkosivut 2017.)

Kuviossa 2 on kuvattu Reiman jakeluketju. Reiman tuotteita valmistetaan Kiinassa, Vietnaminassa, Sri Lankassa, Etelä-Koreassa, Indonesiassa, Italiassa sekä Intiassa. Yritys on ulkoistanut kaikki varastopalvelunsa muille yrityksille. Tuotteet toimitetaan tehtailta yrityksen varastoille Kiinaan ja Sri Lankaan, missä ne pakataan tilauksittain laatikoihin. Ainoastaan Italiassa valmistetut kengät toimitetaan suoraan tehtaalta Euroopan keskusvarastoille. Laatikot toimitetaan Kiinasta ja Sri Lankasta Reiman keskusvarastopartnereille Suomeen, Venäjälle, Tanskaan ja Sveitsiin. Suomen keskusvarasto sijaitsee Kankaanpäässä ja sieltä toimitetaan pääasiassa Suomeen ja Venäjälle. Venäjän keskusvarastolta Moskovasta toimitetaan ainoastaan Venäjän alueelle. Tanskan Koldingin varastolta toimitetaan Euroopan markkinoille paitsi Sveitsiin, jolla on oma varastonsa Spreitenbachissa. (Kaisla, 2017.)



KUVIO 2. Reiman jakeluketju (Kaisla, 2017)

Lisäksi yrityksellä on erikseen verkkokaupan varasto, joka sijaitsee myös Koldingissa Tanskassa. Verkkokaupan varastolta toimitetaan tilaukset Suomeen, Ruotsiin, Tanskaan, Norjaan, Saksaan, Puolaan sekä Itävaltaan. Kiinan verkkokaupan tilaukset toimitetaan Pekingistä ja Venäjän tilaukset Moskovasta. Kiinan ja Sri Lankan keskusvarastoilta toimitetaan myös suoraan kaukomaihin. (Kaisla 2017.)

## 2.2 Taustaa ja tutkimusongelma

Reima Oy otti käyttöönsä uuden toiminnanohjausjärjestelmän *Microsoft Dynamics Trimit Nav 2016:n* lokakuussa 2016. Uusi toiminnanohjausjärjestelmä päätettiin hankkia vastaamaan jatkuvasti kasvavan yrityksen uusia tarpeita. Käyttöönottoprojekti on yhä käynnissä, ja siihen osallistuu Reiman henkilöstön lisäksi IT-alan yrityspartnereita. Kehittäminen on sekä käyttäjä- että asiakaslähtöistä.

Reiman kaupintaliiketoiminnan määrä on kasvanut lyhyessä ajassa. Tällä hetkellä (syksy 2017) asiakkaita on kahdeksan ja kaupintavarastoja 58. Yrityksellä on kaupinta-asiakkaita Tanskassa, Saksassa ja Ruotsissa. Suurin osa kaupinta-asiakkaista on tanskalaisia yrityksiä. Reiman kaupinta-asiakkaat ovat tavarataloja, myymälöitä sekä verkkokauppoja. Yrityksen kaupinta-asiakkaiden vaatimukset toimittajien järjestelmien suhteen ovat muuttuneet viime aikoina tiukemmiksi. Asiakkaat vaativat yhä enemmän datan vaihtoa omien järjestelmiensä kanssa. Järjestelmien integraation kustannukset jäävät toimittajan maksettavaksi. Asiakkaiden vaatimien toimintojen kehittämiseen tarvitaan IT-alan konsultointiapua sekä paljon oman henkilöstön työaikaa. Toimittajan oman järjestelmän lisäksi toimittajayrityksen tulee käyttää kaupinta-asiakkaan sähköisiä portaaleja.

Kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi päätettiin muuttaa uuden toiminnanohjausjärjestelmän myötä: suunnitelmana oli kehittää prosessiin edistyneempiä toimintoja, joilla saadaan tarkasti seurattua kaupinta-asiakkaiden varastoa ja tuotekannattavuutta sekä integroitua järjestelmä asiakkaiden järjestelmien kanssa. Toimeksiantajalla oli uudesta prosessista suunnitelma, jota mukaillen kehittämistyötä lähdettiin systemaattisesti toteuttamaan. Kehittämistyön alkaessa kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi oli vielä epäselvä ja räätälöimätön. Lisäksi tieto asiakkaiden erityisvaatimuksista oli hajallaan, tai sitä ei ollut ol-

lenkaan. Myyntiprosessi oli täysin uusi, joten siitä ei ollut olemassa minkäänlaista ohjeistusta. Tutkimusongelmaksi muodostui, miten kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessia voidaan kehittää.

### **2.3 Tavoite ja tarkoitus**

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi mahdollisimman sujuvaksi uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Tähän myyntiprosessiin kuuluivat ennakkotilaukset, varastotilaukset, laskutus sekä tavaran palautus. Järjestelmän toimintojen ohessa prosessiin tuli kehittää myös uusia toimintatapoja ja linjauksia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä toiminnanohjausjärjestelmän prosessista käyttöohje, jonka ohjeita noudattaen Reiman myynnin tuen tiimi osaa käyttää toimintoja.

Toivottu lopputulos oli, että prosessin käyttäjien työnkuva selkeytyy ja työtehtävien suorittaminen tehostuu. Tämän toteutuessa kaupinta-asiakkaille saadaan tarjottua hyviä myynnin tuen palveluita. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena tekemällä yrityksen sisäisiä teemahaastatteluja sekä koko projektin kestäväenä tapaustutkimuksena. Tutkimusmenetelmät valittiin kehittämistyön luonteen perusteella. Laadullisella tutkimuksella saatiin mahdollisimman laajaa tietoa logistiikan ja taloushallinnon alan asiantuntijoilta. Tapaustutkimuksella tuettiin kehittämistyön etenemistä koko projektin ajan.

### **2.4 Laadullinen tutkimus**

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä kokonaisvaltaisesti. Laadullisten tutkimusmenetelmien yhteisinä piirteinä korostuvat näkökulmat kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, sekä ilmaisuun ja kieleen. (Jyväskylän Yliopiston verkkosivut 2015.)

Laadullisen tutkimuksen käytetyimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi sekä erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Kun tutkimusasetelma on vapaa, on luontevaa käyttää havainnointia, keskustelua tai omaelämäkertoja aineiston

hankinnan menetelminä. Muodollisiin ja jäsenneltyihin tutkimusasetelmiin edellytetään kokeellisia menetelmiä ja jäsenneltyjä kyselyjä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 73) mukaan haastattelun suurin etu on sen joustavuus. Haastattelija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sananmuotoa sekä käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Haastattelukysymykset voidaan esittää tutkijan päättämässä järjestyksessä. Tutkittavaksi voidaan valita henkilöitä, joilla on kokemusta tai tietoa aihepiiristä. Haastattelun tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa aiheesta. Tutkijan kannattaa antaa haastattelukysymykset tiedonantajille jo hyvissä ajoin etukäteen tutustuttavaksi. Eettisistä syistä haastateltaville tulee selvittää tarkkaan, mitä aiheita haastattelu koskee. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelun muoto, jossa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastatteluissa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, merkityksistä sekä siitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Yhdenmukaisuuden vaateen aste vaihtelee tutkimuskohtaisesti: toiset ovat avoimen haastattelun tyyppisiä ja toiset jäsennellysti eteneviä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 75) mukaan teemahaastatteluissa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen ongelma-asettelun mukaisesti. Teemat ovat valittu etukäteen viitekehysten ja tutkittavasta jo tiedetyn informaation mukaisesti. Teemahaastatteluissa korostetaan ihmisten tulkintoja ja heidän antamiaan merkityksiä asioista. Lisäksi korostetaan sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Laadullinen tutkimus toteutettiin yrityksen sisäisinä teemahaastatteluina. Haastattelut toteutettiin sekä sähköpostitse että puhelinpalaverina. Tutkimuksessa esitettiin avoimia kysymyksiä ja haastattelussa käytiin jatkuvaa vuoropuhelua parhaiden tulosten saavuttamiseksi. Kysymykset lähetettiin haastateltaville etukäteen. Haastateltavina olivat Reiman taloushallinnon- sekä logistiikan tiimien edustajat. Haastateltavilla tiimeillä oli eri teemat ja haastattelukysymykset olivat teemojen mukaiset.

Taloushallinnon tiimin haastateltavina olivat Reiman pääkirjanpitäjä Minna Mäkinen sekä kirjanpitäjä Maija Saarinen. Minna Mäkinen on hoitanut kaupinta-asiakkaiden laskennallisen komission määritykset toiminnanohjausjärjestelmään ja häneltä kysyttiin aihepiiriin liittyvät kysymykset. Mäkisen kanssa voitiin käydä läpi myös uuden laskutustavan vaikutus kirjanpitoon. Maija Saarinen vastaa Reiman myyntireskontrasta ja hän oli paras valinta vastaamaan kaupinta-asiakkaiden maksuihin liittyviin kysymyksiin. Molemmilta haastateltavilta otettiin vastaan myös muita kehitysehdotuksia laskutukseen liittyen.

Taloushallinnon tiimiltä kysyttiin kysymyksiä liittyen kaupinta-asiakkaiden laskutukseen ja maksamiseen (Liite 2). Haastattelussa keskusteltiin tavoista, joilla myyntiprosessista saadaan taloushallinnon näkökulmasta tarkka ja sujuva. Keskeisiä teemoja olivat laskutus sekä asiakkaiden maksuaikataulut. Lisäksi haastattelussa keskusteltiin kaupinta-asiakkaiden talousasioiden tiedonkulusta myynnin tuen ja taloushallinnon tiimien välillä sekä siitä, miten se jatkossa tulisi hoitaa.

Logistiikkatiimin haastateltavina olivat logistiikkakoordinaattorit Sanna Niinimäki ja Sari Pihlajaniemi. Sanna Niinimäki hoitaa kaupinta-asiakkaiden toimitukset Tanskan keskusvarastolta. Niinimäkeä haluttiin haastatella, sillä hän tietää myyntiprosessin muutosten mahdollisuudet logistisesta näkökulmasta. Sari Pihlajaniemi hoitaa Suomen varastolta lähteviä toimituksia. Pihlajaniemi hoitaa Reiman omien myymälöiden logistista prosessia, jossa on samankaltaisuuksia kaupinta-asiakkaiden prosessin kanssa. Häntä haluttiin haastatella toisenlaisten näkökulmien ja kehitysehdotusten toivossa.

Logistiikkatiimin haastattelussa keskusteltiin kaupinta-asiakkaiden varastosaldojen oikaisemisesta sekä tavarapalautusten kehittämisestä (Liite 2). Nämä osa-alueet liittyivät kaupinta-asiakkaiden laskutuksen ja tavarapalautuksen toimintojen kehittämiseen. Haastatteluissa käytiin läpi eri tapoja, joilla varastosaldot voitaisiin oikaista ja millä aikataululla tämä pystyttäisiin toteuttamaan. Lisäksi käytiin läpi vaihtoehtoisia tapoja, joilla tavarapalautukset voitaisiin hoitaa.

## 2.5 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus on tutkimusstrategia, jonka tarkoituksena on tutkia vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiökokonaisuutta. Tapaustutkimusanalyysi ei pyri yleistävyyteen, vaan tutkimuksessa pyritään tuottamaan valitusta tapauksesta yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa. Pyrkiessään ymmärtämään ja tulkitsemaan syvällisesti yksittäisiä tapauksia niiden erityisessä kontekstissa, tutkimus hakee tietoa ilmiöön liittyvän toiminnan dynamiikasta, mekanismeista, prosesseista ja sisäisistä lainalaisuuksista. (Jyväskylän yliopiston verkkosivut 2015.)

Tapaustutkimus kohdistuu ajankohtaisiin asioihin ja sen avulla voidaan suorittaa systemaattista observointia sekä haastatteluja. Tutkimus on kohdistunut enemmän selitykseen kuin tulkintaan. Tutkija kokoaa kohdetta koskevia tietoja olemalla vuorovaikutuksessa tutkittavaan. Tutkimus ei ole riippuvainen henkilöstön osallistumisesta, vaan tutkittavana voi olla myös arkistomateriaali. Tapaustutkimusta käytetään paljon kehittämishankkeissa. (Virtuaali AMK 2017.) Bambergin, Jokisen ja Laineen (2007, 31) mukaan tutkimustavan perimmäinen tehtävä on tehdä tapauksesta ymmärrettävä: tapauksia tutkitaan niiden itsensä vuoksi tai niitä käytetään esitutkimuksessa. Tutkimuksen tavoitteena voi olla myös kuvata tai selittää tiettyä ilmiötä, tai verrata sitä samankaltaisiin tapauksiin tai akateemiseen keskusteluun. (Bamberg, Jokinen & Laine 2007, 31.)

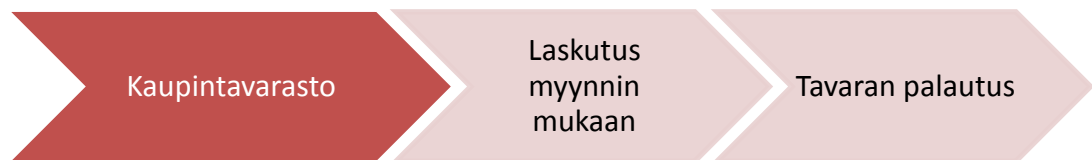
Pitkittäisotokseen perustuva tapaus tarkoittaa, että tutkitaan samaa tapausta useampana ajanjaksoja. Sen tarkoituksena on täsmentää olosuhteiden muutoksia tietyllä ajanjaksolla. Ajanjaksot tulee tästä syystä valita niin, että muutokset näkyvät tutkimuksen aikana. Tämä tutkimustyyppi tarkastelee historiaa ja usein useampia tapauksia. (Bamberg, Jokinen & Laine 2007, 34.)

Tapaustutkimus toteutettiin jatkuvana havainnointina ja vuoropuheluna kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin sidosryhmien kanssa. Tutkittavana tapauksena käsiteltiin kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin kehittämisprojektia. Tapaustutkimuksen pohjalta kehitettiin uusia toimintatapoja ja testattiin myyntiprosessin toimintoja toiminnanohjausjärjestelmässä. Testauksen aikana käytiin vuoropuhelua Reiman IT-tiimin ja IT-partnereiden, myynnin tuen tiimin sekä muiden prosessiin liittyvien tiimien kanssa. Tapaustutkimuksen jatkuva havainnointi tuki kehittämistyötä kaikkein eniten.

### 3 KAUPINTA

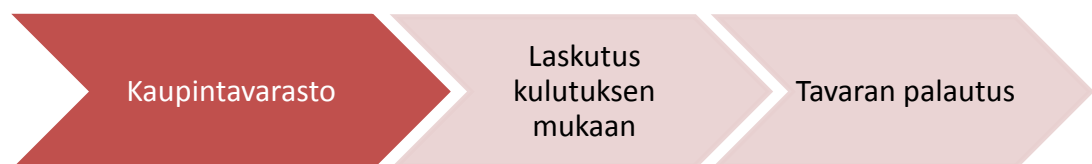
#### 3.1 Kaupintavarasto

Kaupintavarasto tarkoittaa tavarantoimittajan omistamaa varastoa, joka on sijoitettu asiakkaan tiloihin. Kaupintavarastoa käytetään sekä vähittäiskaupassa että tehtailla. Sijoitettaessa kaupintavarastoa vähittäiskaupoille asiakas myy tuotteita normaalisti ja ostaa tuotteen vasta kun se on myyty kuluttajalle. (Consignment Inventory... 2017; kuvio 3.) Asiakkaalla on oikeus palauttaa myymättömät tuotteet toimittajalle (Selling products on consignment, 2017).



KUVIO 3. Kaupintavarastointi vähittäiskaupassa (Consignment Inventory... 2017)

Lowen, de Mattan ja Zhangin (2010, 1) mukaan joissain sopimuksissa vähittäismyyjän ei edes tarvitse ottaa tuotteita fyysisesti varastoonsa. Tällaisia tapauksia ovat muun muassa kiinteistökauppa sekä verkkokaupat. (Lowe, de Matta & Zhang 2010, 1.) Kuvio 4 näyttää, että sijoitettaessa kaupintavarastoa tehdasasiakkaalle asiakas ostaa tuotteen vasta kulutettuaan sen tuotannossa (Consignment Inventory... 2017).



KUVIO 4. Kaupintavarastointi tehtaalla (Consignment Inventory... 2017)

Asiakkaan hyöty kaupintasopimuksesta on selkeä: hänen ei tarvitse sitoa pääomaa varastoon. Asiakkaan hoidettavaksi jää kuitenkin varastonhallinta sekä hyllytys. (Consignment Inventory... 2017). Varaston ja hyllytilan kustannukset ovat asiakkaan ainoa riski (Adida

& Ratisoontorn 2011, 2). Asiakas säästää kaupintasopimuksella myös aikaa, sillä hänen ei tarvitse odotella uutta täydennystä. Yleensä toimittajan velvollisuus on lähettää varaston täydennystä sitä mukaan, kun tavara myy. (Financial Web 2017.)

### 3.2 Kaupintasopimukset

Kaupintasopimus on yleistynyt vähittäiskaupassa, sekä nykyisin vielä enemmän verkko-kaupoissa. Tyypillinen kaupintasopimus on uniikki sopimus, jossa vähittäismyyjä ottaa myyntiin toimittajan tuotteet sovituksi ajanjaksoksi ja saa myyntikomission myymistään tuotteista. (Lowe, de Matta & Zhang 2010, 1.) Vähittäismyyjä vähentää komission myymästään summasta ja maksaa toimittajalle erotuksen (Chen, Cheng & Chien 2008, 1).

Adidan ja Ratisoontornin (2011, 2) mukaan maksumekanismien määrittäminen on kriittisiä tekijöitä sopimusehtoja kartoittaessa. Komission muodostumisen ehdot vaikuttavat sopimuksen molempien osapuolien hyötyihin. Oikean komission valinta perustuu päätäntävällän jakoon sekä vähittäismyyjän differoitumiseen. Kaupintasopimuksissa käytetään kahta erilaista komission määritystapaa, joka riippuu osapuolen päätäntävällästä. Ensimmäisessä määritystavassa vähittäismyyjällä on päätäntävalta. Vähittäismyyjä tarjoaa toimittajalle tiettyä prosenttiosuutta tuotteiden liikevaihdosta. Tämän perusteella toimittaja päättää vähittäismyyjän myyntihinnan. Toisessa määritystavassa toimittaja tarjoaa vähittäismyyjälle kiinteää hintaa jokaisesta myydystä tuotteesta, jonka perusteella vähittäismyyjä päättää myyntihinnan. (Adida & Ratisoontorn 2011, 2-4.)

Kiinteän komission käyttö tuottaa molemmille osapuolille suurimmat voitot, kun vähittäismyyjä ei ole differoitunut. Vähittäismyyjän differoinnin ollessa vahva prosentuaalisen komission käyttö on toimittajalle kannattavampaa. Kiinteän komission käyttö on kannattavampaa vähittäismyyjälle sen differointitasosta huolimatta. Kun vähittäismyyjän differointi laskee, vähittäishinnat nousevat. Tämä tarkoittaa siis sitä, että mitä vähemmän differoitunut myyjä, sen kannattavampi sopimus on toimittajalle. (Adida & Ratisoontorn 2011, 4.)



Toimittajan hyöty kaupintasopimuksesta ei ole selkeä, tai sitä ei välttämättä ole ollenkaan (Consignment Inventory... 2017). Toimittajat voivat käyttää kaupintasopimuksia kilpailuetuna etsiessään uusia tukku- ja vähittäismarkkinoita. Kaupintamyyntiä voidaan käyttää myös toimittajan markkinointityökaluna, joka ei toisaalta sido asiakasta myymättömään varastoon. Tässä tapauksessa sopimus saattaa toimia houkuttelevana kannustimena, jonka perusteella asiakas uskaltaa ottaa tuotteen myyntiin. (Selling Products on Consignment 2017.)

Vrdován ja Cempírekin (2016, 671) mukaan kaupintasopimus tuo varmuutta kysyntään ja tarjontaan, jolloin myynti on lähes taattu. Tuotteet ovat aina asiakkaan ulottuvilla ja samalla toimittaja säästää omaa varastotilaansa. (Vrdová & Cempírek 2016, 671.) Kaupintasopimukset toimivat parhaiten myytäessä uusia tuotteita, joilla ei ole todistettua menekkiä, esiteltäessä uusia tuotteita uusissa myyntikanavissa tai kun kyseessä on erittäin kallis tuote epävarmalla menekillä. Kaikissa edeltävissä tapauksissa avaintekijä on asiakkaan epävarmuus tuotteen kysynnästä. (Consignment Inventory... 2017.)

Toimittajan riskit ovat osapuolista kaikkein suurimmat. Toimittaja ei saa tuottoa ennen kuin asiakas on myynyt tuotteita. Toimittajan kassavirta saattaa olla liian hidasta kattamaan sopimuksen kustannuseriä. Riskinä on myös tuotteiden pilaantuminen tai vahingoittuminen asiakkaan varastossa. Toimittajan on siis suunniteltava hyvä voitonjakosopimus, jotta asiakkaalla on motivaatiota myydä juuri kyseisen toimittajan tuotteita. Jos toimittaja täydentää asiakkaan varastoa säännöllisesti, on riskinä myös ylivarastointi. Lisäksi varastonseuranta saattaa tuottaa ongelmia: vähittäismyyjän ja toimittajan varastosaldot saattavat näyttää eri lukemaa. Tällöin asiakas saattaa joutua maksamaan jostain, jota hän ei edes ole myynyt tai toimittaja saattaa menettää kassavirtaa. (Financial Web 2017.)

## 4 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

### 4.1 Toiminnanohjausjärjestelmä

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP-järjestelmä (*Enterprise Resource Planning*) on yrityksen ohjaamiseen tarkoitettu kokonaisvaltainen järjestelmä. Useimmiten toiminnanohjausjärjestelmät ovat integroituja: niiden ytimessä on yksi yhteinen tietokanta, jota kaikki toiminnot käyttävät. Tämä mahdollistaa sen, että kaikki toiminnot hyödyntävät samaa ajantasaista tietoa. (Logistiikan maailma, 2017.)

Toiminnanohjausjärjestelmä on pääasiassa tarkoitettu hoitamaan yrityksen erilaisia päivittäisiä tapahtumia reaaliajassa. Päivittäisillä tapahtumilla tarkoitetaan esimerkiksi tilauksia ja toimituksia. Lähes kaikki yrityksen toiminnot ja bisnesprosessit on voitu su-  
lauttaa laajimpiin toiminnanohjausjärjestelmiin. Järjestelmä voidaan ostaa myös moduuleittain valitsemalla vain yritykselle tärkeimmät toiminnanohjausjärjestelmän toiminnot ja prosessit. (Tiirikainen 2010, 31-32.) Järjestelmä integroi kaikkien organisaation osien datan ja päätökset siten, että ne vaikuttavat toistensa suunnitteluun ja hallintaan. Tietoa päivitetään reaaliajassa, ja se on saatavilla kaikille toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjille. (Brandon-Jones, Johnston & Slack 2013, 441-444.)

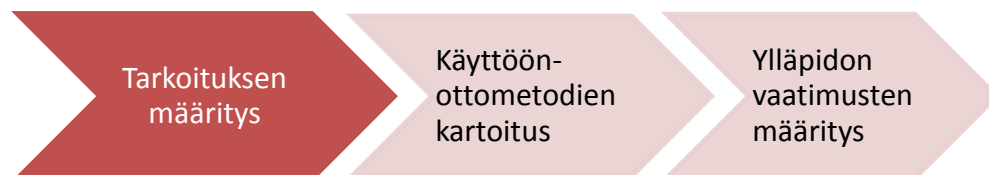
Stevenson (2014, 518) käyttää toiminnanohjausjärjestelmän tapahtumaketjun esimerkkinä kenkävalmistajaa: kun asiakas ostaa tietyn värisen, tyyllisen sekä kokoisen kengän, tapahtuma laukaisee toimitusketjussa informaation virran. Talousosasto kirjaa myynnin tai lähettää sanoman luottokorttiyhtiölle. Ostosasto kirjaa myynnin, tarkastaa varastosal-  
don ja tilaa tarvittaessa lisää tuotteita tavarantoimittajilta. Jos myymälässä työskentelevä myyjä saa myynnistä komission, kirjataan se henkilöstöosastolla palkkalaskelmiin. Myös markkinointiosasto saattaa kerätä dataa tapahtumasta tulevia kampanjoita varten. Toiminnanohjausjärjestelmä voi helpottaa kaiken tämän datan varastointia ja käyttöä. (Stevenson, 2014, 518.)

Brandon-Jonesin ym. (2013, 441) mukaan toiminnanohjausjärjestelmä on potentiaalinen työkalu kehittämään eri toimialojen yritysten suorituskykyä. Hyötyjä voi olla monenlai-

sia, kuten muun muassa tiedon läpinäkyvyys, toiminnan kurinalaisuus, hallittavuus, parempi kommunikaatio sidosryhmien kanssa sekä koko toimitusketjun integraatio. (Brandon-Jones ym. 2013, 441.) Käytetyimpiä toiminnanohjausjärjestelmiä globaalisti ovat *Microsoft Dynamics*, *Sage*, *Oodoo* sekä *SAP Business One* (Rew, 2017).

#### 4.2 Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto ja kehittäminen

Stevensonin (2014, 518) mukaan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto voi olla merkittävä mahdollisuus yritykselle. Käyttöönottoa suunnitellessa tulee määrittää huolellisesti järjestelmän tarkoitus, käyttöönottometodit sekä järjestelmän ylläpidon vaatimukset (kuvio 5). Uuden toiminnanohjausjärjestelmän tarkoitusta määrittäessä yrityksessä tulee pohtia, tuleeko järjestelmä useampaa toimintoa yrityksen sisällä, vai tulevatko myös yrityskumppaneiden järjestelmät kommunikoimaan sen kanssa. Järjestelmä voidaan ostaa tukemaan myös vain yhtä toimintoa, kuten helpottamaan varastonhallintaa. Nämä kehittämistarpeet voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen kehittämiseen. (Stevenson 2014, 518.)



KUVIO 5. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton suunnittelun vaiheet (Stevenson 2014, 518)

Sisäinen toiminnanohjausjärjestelmä yhdistää yrityksen osastojen toiminnot samaan tietokantaan. Esimerkkinä sisäisestä kehittämisestä Stevenson (2014, 518) mainitsee öljy- ja kaasusektorin yrityksen Lamprellin. Yrityksen eri osastoilla oli vaikeuksia päästä käsiksi talousosaston tietokantoihin. Lamprell otti käyttöön sisäisen toiminnanohjausjärjestelmän, joka yhdisti talouden-, henkilöstöhallinnon- sekä palkanlaskennan datan. Yrityksen toimitusjohtaja keskittyi intensiivisesti tämän projektin johtamiseen ja käyttöönotto onnistui hyvin. ERP-projektit onnistuvat todennäköisemmin, kun johto on sitoutunut projektiin. (Stevenson 2014, 518.)

Ulkoista toiminnanohjausjärjestelmää voidaan käyttää emo- ja tytäryhtiöiden linkittämiseen, yrityksen laajentamiseen ja toimituskanavien yhdistämiseen. Esimerkkinä voidaan käyttää yritystä, joka käytti erilaista järjestelmää joka jakelumaassa. Uusi toiminnanohjausjärjestelmä toi kaikkien toimitusketjujen johtamisen samaan järjestelmään. (Stevenson 2014, 518.)

Laajan ja suuren tietojärjestelmän toiminnot ovat suurelta osin asennettavissa valmiiksi mietittyjen parametrien avulla ilman perinteistä ohjelmointia. Monilla toimialoilla ja niiden toiminnoilla on kuitenkin sovitettavissa olevassa järjestelmässä jopa yli tuhansia parametreja. Parametrien oikeanlainen asettelu juuri tietyn tyyppistä toimintaa parhaiten tukeväksi vaatii erittäin paljon asiantuntemusta. (Tiirikainen 2010, 32.)

Järjestelmän modifiointi asiakaskohtaisesti voi olla hyvin suuritöistä ja kallista varsinkin, jos suurin osa päivittäisistä toiminnoista tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Modifiointia on nopeutettu eri toimialoille esiasennetuilla ratkaisuilla, joissa on otettu valmiiksi huomioon esimerkiksi toimialan tuotteiden, palveluiden tai asiakkaiden asettamia vaatimuksia esimerkiksi toimitustavoille, mittayksiköille tai laskutuskäytännöille. (Tiirikainen 2010, 32.) Käytettäessä esiasennettua järjestelmää yritys saa lyhyemmän käyttöönottoajan, mutta järjestelmää on vaikea muokata yrityksen tiettyihin tarpeisiin (van der Hoeven 2009, 27).

Yrityksen on tärkeää varmistaa, että sen liiketoimintamalli sopii tai sen voi muuttaa sopimaan toiminnanohjausjärjestelmän standardiin. Suurin syy toiminnanohjausjärjestelmän hylkäämiseen on se, että yrityksen ydinprosessit eivät sovi kyseiseen järjestelmään. Jos ydinprosessit eivät sovi järjestelmään, on yrityksellä kaksi vaihtoehtoa: ensimmäinen on sovittaa yrityksen prosessit ERP-standardipakettiin. Toinen vaihtoehto on ohjelmoida ERP sopimaan yrityksen prosesseihin. Brandon-Jones ym. (2013, 446) toteavat, että molemmilla vaihtoehdoilla on omat kustannukset ja riskinsä. Yrityksen toimivien prosessien muuttaminen aiheuttaa uudelleenorganisoinnin kustannuksia sekä riskin mahdollisista virheistä prosessissa. Järjestelmän muuttaminen prosessien mukaiseksi hidastaa projektia ja saattaa aiheuttaa ohjelmointivirheitä, joita on vaikea päivittää jälkeenpäin. (Brandon-Jones ym. 2013, 446.)

Uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto voi isossa yrityksessä viedä jopa vuosia. Tästä syystä järjestelmä otetaan käyttöön vaiheittain eri toiminnoissa, prosesseissa ja toimipaikoissa. Yleistä on aloittaa järjestelmän kehittäminen ajamalla taloushallinnon toiminnot eli kirjanpito, reskontrat ja sisäinen laskenta. Tässä yhteydessä järjestelmään perustetaan tiedot yrityksen organisaatiosta divisioonineen, tytäryrityksineen sekä toimija- ja kustannuspaikkoineen. Näitä samoja tietoja hyödynnetään esimerkiksi tilausten käsittelyn, tuotannon ja lähetysten hallinnassa. Haasteena uusien järjestelmien käytölle on niiden laajuus ja ääritapauksissa yrityksen lähestulkoon kaikkien prosessien ja toimintojen uudistaminen järjestelmän tukemana. Todellinen toimintatapojen uudistus jää usein puolitiehen järjestelmän kankeuden tai vaikeakäyttöisyyden vuoksi, vaikka myyjä lupaakin yritykseen uudet bisnesprosessit. (Tiirikainen 2010, 34.)

Toiminnanohjausjärjestelmän laajuudesta ja monikäyttöisyydestä huolimatta niihin tarvitaan usein lisäksi suuri määrä teknisiä liittymiä ulkopuolisiin erillisjärjestelmiin. Näitä järjestelmiä ovat esimerkiksi pankkijärjestelmät, työajan keruu, kulunvalvonta ja palkanlaskenta. Ainoastaan nämä liittymät voivat olla työmäärältään ja kustannuksiltaan puolet koko hankkeesta. (Tiirikainen 2010, 34.) Brandon-Jonesin ym. (2013, 44) mukaan haasteena on myös saada uusi järjestelmä ja data integroitua jo olemassa oleviin järjestelmiin. Yleensä yritykset päätyvät korvaamaan uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotossa kaikki muutkin järjestelmät samalla kertaa. Uudet toisiaan tukevat järjestelmät helpottavat datansiirtoa organisaation sisällä. (Brandon-Jones ym. 2013, 444.) Toiminnanohjausjärjestelmän huonoiksi puoliksi van den Hoever (2009, 27) listaa muun muassa pitkän käyttöönottoajan ja monimutkaisuuden.

Stevensonin (2014, 518) mukaan käyttöönottometodin valinta vaatii huolellista harkintaa. Yksi strategia on luopua kokonaan vanhojen järjestelmien datasta ja perustaa tiedot uuteen toiminnanohjausjärjestelmään alusta alkaen. Toinen vaihtoehto on ottaa järjestelmä käyttöön siirtämällä tietoa pala palalta. Järjestelmä voidaan ottaa käyttöön siirtämällä tietoa yksiköittäin tai toiminnoittain. (Stevenson 2014, 518.)

Molemmissa vaihtoehtoissa on riskinsä. Alusta alkaen perustamisessa on riskinä työntekijöiden turhautuminen ja töiden seisahtuminen. Hyötynä perusteellisessa käyttöönotossa ovat työntekijöiden mahdolliset kehitysideal. Perustettaessa järjestelmää siirtämällä tie-

toa vähitellen on riskinä se, että järjestelmä ei integroi kaikkea tietoa täydellisesti. Vähittäinen käyttöönotto minimoi töiden seisahtumisen riskin ja helpottaa henkilöstöjohtamista. (Stevenson 2014, 518.)

Järjestelmän ylläpito on yksi toiminnanohjausjärjestelmän piilevistä kustannuksista. Uudistus on jossain vaiheessa järjestelmän elinkaarta pakollinen. Tähän johtavat järjestelmän kaatuminen, prosessien uudistuminen sekä uudet teknologiat. Useimmat ERP-toimittajat tarjoavat myös päivitykset asiakkailleen, mutta päivitys ei välttämättä aina ole helppo. (Stevenson 2014, 518.)

Slack, Brandon-Jones ja Johnson (2013, 450) listaavat strategisia sekä taktisia tekijöitä toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumiseksi. Strategisia tekijöitä ovat korkeimman johdon sitoutuminen, visio ja suunnittelu, projektiosaaminen, käyttöönottostrategia ja aikataulu, vahva projektijohtamistaito sekä muutosjohtaminen. Taktisiksi tekijöiksi he listaavat moniosaajien tiimin, vahvan projektitiimin, kommunikaatiosuunnitelman, projektin kustannussuunnittelun ja -johtamisen, IT-infrastruktuurin, oikean järjestelmävalinnan, konsultin valinnan, koulutuksen ja työnkuvien uudelleensuunnittelun sekä kriisijohtamisen. (Brandon-Jones ym. 2013, 450.)

## 5 LÄHTÖTILANNE

### 5.1 Reiman kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi

Kuviossa 6 on kuvattu Reiman kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi aikajärjestyksessä. Yrityksen kaupinta-asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmän myyntiprosessiin kuuluvat ennakkotilaukset, varastotilaukset, laskutus sekä tavarahan palautus. Tässä opinnäytetyössä myyntiprosessiin sisältyvät myynnin tukeen kuuluvat toiminnanohjausjärjestelmän toiminnot. Kuviossa on kuvattu myös prosessiin liittyvät toimenpiteet (kuvio 6).



KUVIO 6. Reiman kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi

Toiminnanohjausjärjestelmän myyntiprosessi alkaa ennakkotilauksista. Asiakkaat täyttävät ennakkotilauksensa *Excel*-pohjaan, minkä jälkeen myynnin tuen tiimi syöttää tilaukset toiminnanohjausjärjestelmään. Ennakkotilaukset tehdään noin puoli vuotta ennen sesongin alkua kahdessa osassa. Ennakkotilaukset luovat ostotarpeen, jonka perusteella ostotiimi alkaa ostaa tavaraa tavarantoimittajilta. Asiakkaiden ennakkotilausten lisäksi ostetaan lisävarastoa, jota myydään sesongin aikana ulos varastosta.

Ennakkotilaukset toimitetaan asiakkaalle aikaisintaan viikkoa ennen lanseerauspäivää. Asiakas saa siis laittaa tuotteen esille myymälään vasta lanseerauspäivänä. Tuotteita on jaettu eri lanseerausviikoille tuotekategorioittain. Kaupinta-asiakkaiden toimitukset lähtevät asiakkaalle automaattisesti toivottuun toimituspäivään mennessä tavarat saavuttua Reiman keskusvarastolle Tanskaan.

Joidenkin asiakkaiden toimituksista tulee lähettää tuotetieto asiakkaalle etukäteen. Tätä tuotetietotiedostoa kutsutaan sanomatiedostoksi. Data saadaan koottua vasta, kun varasto on pakannut tuotteen valmiiksi: tällöin tiedetään, mikä määrä on varmasti lähdyssä asiakkaalle. Ennen toimitusta Reiman myynnin tuen tiimi tekee sanomatiedoston, lataa sen asiakkaan portaaliin ja antaa sen jälkeen varastolle luvan toimittaa tuotteet. Toimituksen jälkeen logistiikkaosasto tekee varastosijaintiin vastaanottokirjauksen, jotta asiakkaan varastosaldot päivittyvät oikein.

Varastotilauksilla tarkoitetaan sesongin aikana tehtyjä tilauksia. Varastotilaukset tehdään joillekin kaupinta-asiakkaille heidän myyntiraporttinsa perusteella. Kaupinta-asiakkaille pyritään siis täydentämään kaikkia tuotteita, joita he ovat myyneet. Muiden kaupinta-asiakkaiden varastotilaukset tekevät Reiman myyntiedustajat, jotka lähettävät tilaustiedoston myynnin tuen tiimille. Myös varastotilauksista lähetetään sanomatiedostot tietyille asiakkaille.

Kaupinta-asiakkaat laskutetaan myyntien mukaisesti joka kuukausi. Laskut tehdään asiakkaiden omien myyntiraporttien perusteella. Asiakkaat lähettävät raportteja sekä *Excel*-että *EDI*-muodossa. Kaikki kaupinta-asiakkaat eivät halua laskua, vaan he maksavat oman myyntiraporttinsa perusteella. Asiakkaat palauttavat sesongin lopussa myymättömät tavarat. Kunkin asiakkaan kanssa palautusajankohta on sovittu erikseen. Palautukset toimitetaan Tanskan varastolle.



## 5.2 Prosessi edeltävässä toiminnanohjausjärjestelmässä

Kehittämistarpeen ymmärtämiseksi opinnäytetyössä tutustuttiin kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessiin vanhassa toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakkaiden myyntitilaukset tehtiin edeltävässä toiminnanohjausjärjestelmässä normaaleina *Sales Ordereina* (kuvio 7). Tilauksista tehtiin laskut, minkä jälkeen niille tehtiin heti hyvityslaskut vastakapaleeksi. Hyvityslasku siirsi tavaran asiakkaan varastosijaintiin. Varastosijainteja oli joka asiakkaalla vain yksi, vaikka useimmilla ketjuilla oli useampi kaupintavarasto. Varastosaldo näkyi siis vain yhdellä kaupintavarastolla. Asiakkaat laskutettiin myyntiraporttien perusteella kuun vaihteessa.



KUVIO 7. Kaupinta-asiakkaiden tilausprosessi vanhassa toiminnanohjausjärjestelmässä

Laskutusta ei tehty tuotekohtaisesti, vaan asiakkaita laskutettiin myynnin yhteissummalla yhdellä laskulla (kuvio 8). Asiakkaan toiveesta tehtiin myös talokohtaisia laskuja, mutta kuitenkin aina myynnin yhteissummalla. Komissioista ja muista asiakkaan perimistä kuluista tehtiin hyvityslaskut. Laskutus ei vaikuttanut asiakkaan varastosaldoihin millään tavalla, koska laskuja ei tehty tuotekohtaisesti.



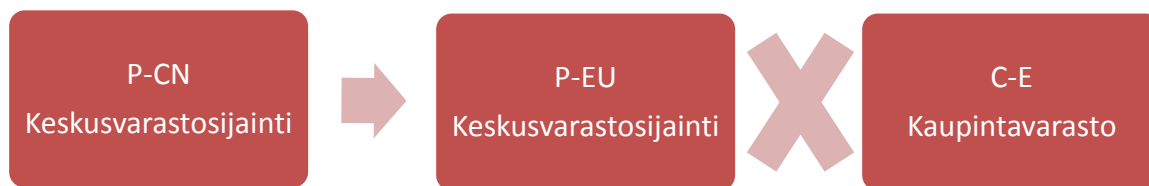
KUVIO 8. Kaupinta-asiakkaiden laskutusprosessi vanhassa toiminnanohjausjärjestelmässä

Varastosaldoja päivitettiin inventoimalla saldot noin neljästi vuodessa. Saldot eivät olleet siis ajan tasalla lähes koskaan. Varastojen seuraaminen oli mahdotonta ja tieto tavaramäärästä oli ainoastaan asiakkaan käsissä. Lisäksi tällä laskutustavalla tuotekannattavuutta ei voitu seurata lainkaan. Vanhan toiminnanohjausjärjestelmän myyntiprosessin hyvä puoli oli sen yksinkertaisuus ja nopeus, kun tilaukset ja toimitukset käsiteltiin tukkuasiakkaan toimintamallin mukaisesti. Tuotekannattavuutta ja varastoa ei kuitenkaan pystytty seuraamaan ollenkaan, joten prosessi oli puutteellinen. Järjestelmästä puuttui myös asiakkaiden vaatimia toimintoja, kuten yleistyneet *EDI*-toiminnot.

## 6 KEHITTÄMISKOHTEET

### 6.1 Ennakkotilaukset

Kaupinta-asiakkaiden ennakkotilaukset eivät toimineet projektin alussa oikein. Tapaustutkimuksen avulla piti selvittää toimintatapa, jolla ennakkotilaukset saadaan toimitettua keskusvarastolta asiakkaalle. Uuden järjestelmän tilaus koostuu kaupinta-asiakkailla kahdesta toiminnosta: *Blanket Sales Orderista* ja *Transfer Orderista*. Tilaus lähetetään ke-  
räilyyn *Transfer Orderilta*. *Transfer Orderilta* toimittamisen kulku oli alussa epäselvää ja SS17-sesongin tilaukset tehtiin uuteen järjestelmään väärin. Järjestelmä loi *Transfer Orderin* ainoastaan Kiinan ja Sri Lankan varastoilta Tanskan varastolle, eikä ollenkaan Tanskan varastolta asiakkaalle (kuvio 9). Tavaraa ei tästä syystä saatu toimitettua.



KUVIO 9. *Transfer Orderin* kulku ennen kehittämisprojektia

Myöhemmin ongelman syy havaittiin: kaupintavarastoilla täytyy olla oma sijaintikoodi, jotta *Transfer Order* muodostuu keskusvarastojen välille sekä Tanskan keskusvaraston ja kaupintavaraston välille. Järjestelmän asiakasnumeroiden takana oli SS17-sesongin ennakkotilauksilla Tanskan keskusvaraston sijaintikoodi P-EU, ja tästä syystä tavara liikkui vain Kiinasta ja Sri Lankasta Tanskaan.

SS17 sesongin alkaessa kaikki kaupinta-asiakkaiden ennakkotilaukset piti tehdä uudestaan asiakkaiden omiin varastosijainteihin. Virhe aiheutti suuren määrän manuaalista työtä. Kehittämistavoitteena oli saada seuraavan sesongin ennakkotilaukset toimitettua

oikein. Tavoitteen saavuttamiseksi jokaiselle kaupinta-asiakkaalle tuli perustaa oma sijaintikoodi. Lisäksi myynnin tuen vastuualueeksi siirtyi Tanskasta tilausdatan sanomatiedoston lähettäminen tietyille asiakkaille. Kehittämistavoitteena oli myös sisällyttää tämä uusi vaihe kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessiin.

## 6.2 Varastotilaukset

Tapaustutkimuksessa havaittiin, että kaupinta-asiakkaiden varastotilauksissa oli paljon teknistä kehitettävää. Varastotilauksen prosessi on sama kuin ennakkotilauksen: ne syötetään järjestelmään *Blanket Sales Orderina*, jolta tehdään *Transfer Order* asiakkaan varastosijaintiin. Kehittämisprojektin alussa *Transfer Order* tehtiin erikseen *Blanket Sales Orderin* jälkeen, mikä moninkertaisti työmäärän. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että samasta tilauksesta syötettiin kaksi eri tilausta. *Blanket Sales Orderille* tilausrivit voi tuoda *Excel*-tiedostosta, mutta *Transfer Orderilla* ei ole tätä toimintoa ja rivit tulee syöttää sinne manuaalisesti. Prosessi oli liian aikaa vievä päivittäiseen työskentelyyn.

Tutkimuksessa havaittiin myös *Transfer Orderin* sanoman vika, joka aiheutti tilausmäärien moninkertaistumisen. Välillä tilauksia ei myöskään saatu toimitukseen ollenkaan. Syyn selvittäminen saattoi kestää alussa jopa päiviä, jolloin tavara ei liikkunut asiakkaalle asti. Tämä johtui siitä, että prosessia ei tunnettu kunnolla kehittämisprojektin alussa. Kehittämistavoitteena oli, että toimitusmäärät olisivat samat kuin asiakkaan antaman tilauksen määrät. Tavoitteena oli myös saada *Transfer Orderit* tehtyä nopeammin. Lisäksi varastotilausprosessiin tuli sisällyttää sanomatiedoston lähetys.

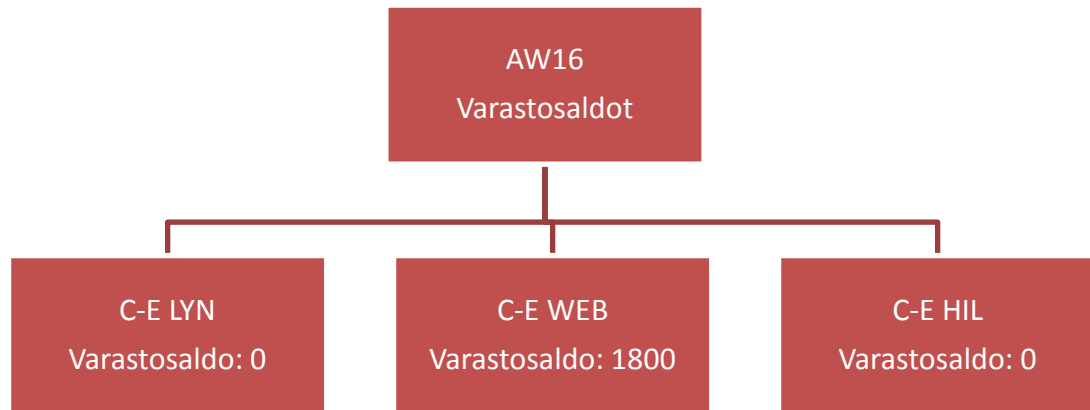
Tapaustutkimuksen aikana testattiin myös Asiakas G:n *EDI*-tilauksia. *EDI*-tilauksen tietojen piti näyttää samanlaisilta asiakkaan *EDI*-sanomalla ja *Sales Orderilla*. Tätä integraatiota testattiin Reiman IT-partneriyrityksen lähettämien testitilausten avulla. Ensin testisanomat pyydettiin partneriyritykseltä toiminnanohjausjärjestelmän testiversioon, minkä jälkeen tilaus prosessoitiin *Sales Order Buffer Listilta Sales Orderiksi*. Ongelmana oli, että *Sales Orderilla* näkyvät tiedot eivät vastanneet *Sales Order Buffer Listillä* näkyvää sanomaa. Testausta tehtiin yhteistyössä Reiman IT-partneriyrityksen sekä Reiman IT-tiimin ja Saksan maajohtajan kanssa.

### 6.3 Laskutus

Kaupinta-asiakkaiden laskut tehtiin projektin alussa vielä samalla tavalla kuin vanhassa toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakkaiden myynnit laskutettiin koko ketjun kokonaismyynnin perusteella, kun kehittämisprojekti alkoi. Varastosaldoja ei vielä tällöin saatu päivitettyä laskutuksen yhteydessä. Kehittäminen aloitettiin aivan alusta toimeksiantajan suunnitelman mukaisesti. Tapaustutkimuksen aikana uudessa laskutustavassa ilmeni monenlaisia ongelmia: prosessi oli liian hidas ja laskut olivat virheellisiä.

Kaupinta-asiakkaiden uudessa myyntiprosessissa asiakkaat tuli laskuttaa lataamalla asiakkaiden myyntiraportit järjestelmään *Sales Orderiksi* ja tekemällä lasku tilaukselta käsin. Laskutus vähentäisi samalla myydyt tuotteet kaupintavarastoista. Suurimpana ongelmana oli, että suurinta osaa myydyistä tuotteista ei näkynyt varastosijaintien saldoilla. Laskun kirjausvaiheessa järjestelmä antoi virheilmoituksen lähes jokaisesta tuoterivistä. Laskut menivät jatkuvasti väärin puuttuvien tuotteiden takia. Lisäksi järjestelmä ei lisännyt miinusmerkkisiä asiakaspalautuksia varastosijainteihin laskutuksen yhteydessä.

Kehittämisprojektin alussa tiedettiin jo, että varastojen saldot menivät väärin uuteen järjestelmään siirryttäessä. Uuteen järjestelmään luotiin joka kaupinta-asiakkaalle oma sijaintikoodi. Tämä tarkoitti sitä, että edellisen järjestelmän sijaintikoodit lisääntyivät huomattavasti. Esimerkiksi Asiakas F:n varastosijainnit lisääntyivät yhdestä 36:een. Uudistus tehtiin, jotta saataisiin seurattua kaupinta-asiakkaiden talokohtaisia varastosaldoja. Varastosaldoista pidetään kirjaa, sillä varasto on sen myyntiin asti Reiman omaisuutta. Saldot päivitetään myös uuden laskutustavan takia. Edellisen sesongin varastosaldot oli syötetty vain yhteen asiakkaan varastosijaintiin, mikä aiheutti laskutuksen virheilmoitukset (kuvio 10).



KUVIO 10. AW16-sesongin varastosaldot

Tämä virhe johtui siitä, että prosessille ei ollut tehty sen tarvitsemaa pohjatyötä. Uudet varastosijainnit olisi voinut perustaa järjestelmään etukäteen ja asiakkailta olisi voinut pyytää talokohtaisia varastosaldoja. Ilman asiakkaiden antamaa tietoa talokohtaisia varastomääriä oli kuitenkin vaikea selvittää ja asiakkaat eivät kehittämisprojektin alussa jakaneet omia varastosaldotietojaan. Uuden järjestelmän saldovirhe oli siis lähes väistämätön.

Tapaustutkimuksessa havaittiin, että Asiakas E:n lähettämät *EDI*-raportit eivät integroituneet järjestelmään oikein. Asiakkaan myyntihinnat ovat *EDI*-raporteilla Tanskan kruunuissa ja järjestelmän automaattinen valuuttamuunnin-asetus ei toiminut. Lisäksi raporttien tuotekoodit olivat *EAN*-muodossa, mitä ei myöskään saatu integroitua laskuille. Muiden asiakkaiden myyntiraportit eivät myöskään integroituneet oikein, kun saman artikkelin eri myyntihinnat tulivat laskulle halvimman artikkelin mukaisesti.

Ongelmana oli myös, että ketjuasiakkaille saattoi muodostua jopa kymmeniä laskuja. Asiakkaat maksavat ketjun kokonaismyynnin summan mukaisesti, vaikka he haluavatkin talokohtaisen erittelyn myynneistä laskulle. Tapaustutkimuksen pohjalta testattiin, voisiko kaupinta-asiakkaiden koontilaskun tehdä *Combine Shipments*-toiminnolla. Testausta tehtiin yhteistyössä Reiman IT-tiimin kanssa.

Laskutus oli kehittämisprojektin epäselvin ja puutteellisin prosessi. Asiakkaiden raportit ovat erilaisia ja komission muodostuminen on kaupinta-asiakkaiden sopimuksissa määri-

telty hyvin erilaisilla tavoilla. Asiakas E:n komission muodostumistapa oli epäselvä kehittämiprojektin alussa, minkä takia asiakkaan laskut ja maksut eivät koskaan täsmänneet.

Asiakkaiden maksukäytännöt olivat projektin alussa epäselvät. Epäselvää oli asiakkaiden maksuehdot, kuka haluaa laskut ja missä muodossa, sekä kuka maksaa arvonlisäveroa. Käyttöohjeen tekeminen oli tärkeää täsmällisen laskutuksen onnistumiseksi. Kehittämistavoitteena oli luoda uudet toiminnot sekä toimintatavat koko prosessille. Laskutus oli laajin kehittämiskohde koko projektissa.

#### **6.4 Tavarán palautus**

Tapaustutkimuksessa havaittiin kaupinta-asiakkaiden tavarán palautusprosessin olevan työläs ja hidas uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä. Ensin Reiman keskusvarasto skannasi palautetut tuotteet varastosaldoilleen, jonka jälkeen myynnin tuki poisti tuotteet kaupintavaraston saldoilta varaston antaman tiedon perusteella. Jokainen palautettu tuote täytyi vähentää yksittäin varastosijainnista ja tämän tekeminen useaan kymmeneen sijaintiin oli hyvin työlästä ja aikaa vievää.

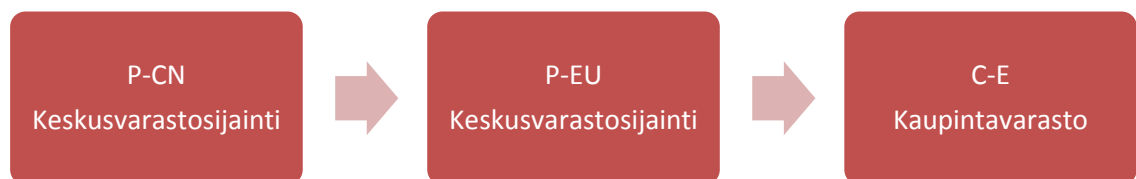
Kaupinta-asiakkailta toivottiin myös ennakkotietoa heidän palauttamastaan tavarasta. Tällä tavoiteltiin logistiikka- ja myynnin tuen tiimin työn helpottamista. Ennakkotiedolla oltaisiin voitu hyödyntää *Transfer Orderia* tavarán palautusten kirjaamisessa. Lisäksi asiakkaat saattoivat palauttaa tavaroita merkkäämatta, mistä varastosijainneista tavara on lähtenyt. Reiman uuteen varastonseurantaan ei sopinut se, että tuotteita vähennetään risillä vääristä sijainneista. Tällä tavoin virhe tulee esiin viimeistään asiakasta laskuttaessa, kun tavara ei olekaan oikeassa varastosijainnissa. Kehittämistavoitteena oli luoda tehokkaampi tapa palautusten hoitamiselle.

## 7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

### 7.1 Ennakkotilaukset

Kaupinta-asiakkaiden ennakkotilauksen prosessi kehitettiin tapaustutkimuksen tuloksien pohjalta. Prosessi on nyt valmis, ja se on ohjeistettu prosessin käyttöohjeeseen (Liite 1, 7). Ennakkotilaus tehdään *Blanket Sales Orderina* ja tilauksen varastosijainniksi tulee asiakkaan oma varastosijainti (Liite 1, 8-12). Jokaiselle asiakkaalle perustettiin omat varastosijainnit ja niiden taakse määriteltiin oikeat parametrit. Kaikkien asiakasnumeroiden takana on oma varastosijaintikoodi, jonne *Transfer Order* siirtää tavaran. Keskusvaraston sijaintikoodi on jätetty vain asiakkaiden blokkitilauksille, jotka varaavat saldoa asiakkaille keskusvaraston saldoilta.

*Blanket Sales Orderilta* tehdään kaksi siirtotilausta: *2nd Level Transfer Order* siirtää tavaran Kiinan ja Sri Lankan varastoilta keskusvarastolle Tanskaan ja *1st Level Transfer Order* siirtää tavaran Tanskasta asiakkaan varastoon (kuvio 11). Toimitus asiakkaalle tapahtuu siirtotilaukselta automaattisesti, kun tavara saapuu keskusvarastolle (Liite 1, 8-16). Aikaisemmin tavara ei siirtynyt asiakkaan varastosijaintiin, sillä tilaukset oli syötetty virheellisesti keskusvaraston sijaintiin. Nyt toimitukset kulkevat asiakkaalle asti.



KUVIO 11. *Transfer Orderin* kulku kehittämisprojektin jälkeen

Myynnin tuen prosessiin lisättiin uusi vaihe entisen Tanskan markkinointikoordinaattorin työtehtävistä. Uutena prosessin vaiheena myynnin tuen tulee lähettää tulevasta toimituksesta sanomatiedosto Asiakas E:lle (Liite 1, 17-18). Logistiikka lähettää tietoa myynnin



tuelle kaupinta-asiakkaiden saapuvista toimituksista ja myynnin tuki tekee tiedon perusteella asiakkaalle sanomatiedoston. Varastolle lähetetään pakkausohjeet keräilypyynnön yhteydessä. Varastolle ilmoitetaan, jos tuotteet tulee toimittaa henkareissa tai hintalaput kiinnitettynä. Laatikot odottavat keskusvarastolla siihen saakka, kunnes sanomatiedosto on ladattu onnistuneesti asiakkaan sähköiseen portaaliin. Sanomatiedoston onnistuneen lataamisen jälkeen myynnin tuki antaa toimitusluvan keskusvarastolle, jolloin tavara lähtee asiakkaalle. Asiakkaat haluavat ladata tuotetietojen omaan järjestelmäänsä ennen kuin tavara saapuu. Valmiilla henkareilla ja hintalapuilla sekä tuotetietojen kaupinta-asiakas varmistaa, että tuote saadaan mahdollisimman pian myyntiin.

Uuden vaiheen lisääminen tilausprosessiin tehtiin myös tapaustutkimuksen avulla. Uuteen työvaiheeseen kuuluivat keskusvaraston informoiminen tulevista toimituksista, asiakkaiden pyyntöjen mukaisen datan tulostaminen järjestelmästä sekä tiedoston lataaminen asiakkaiden sähköisiin portaaleihin. Ohjeet sähköisiin portaaleihin saatiin ainoastaan kirjallisina: Tanskan markkinointikoordinaattorin työpiste sijaitsi Kööpenhaminassa ja työvaiheiden kartoitus tehtiin sähköpostin välityksellä. Lisäksi tapaustutkimuksessa tutkittiin asiakkaiden portaalien käyttöohjeita sekä asiakkaiden tuotetietopohjien ja sanomatiedostojen käyttöä.

## 7.2 Varastotilaukset

Kaupinta-asiakkaiden varastotilauksille tehtiin paljon muutoksia tapaustutkimuksen pohjalta. *Blanket Sales Orderille* lisättiin *Create Transfer Order* -painike, josta aukeavaan ikkunaan syötetään keskusvaraston sijaintikoodi (Liite 1, 13). Tämä luo tilaukselta suoraan *Transfer Orderin*. *Transfer Orderia* ei enää tarvitse tehdä erikseen ja tämän ansiosta työmäärä väheni huomattavan paljon. Tilaukselle kirjoitetaan tilaussijainnin koodi *External Document No*-kenttään, jotta tilauksen varastosijainti voidaan jälkeempin jäljittää (Liite 1, 8). *Create Transfer Order*-painikkeen kehittämisessä testattiin, ottaako *Transfer Order* oikeat tilausmäärät *Blanket Sales Orderilta*. Testaustuloksen osoittauduttua positiiviseksi, toiminto otettiin käyttöön.

*Transfer Orderin* sanoman virheen syyksi löydettiin VAS-toiminto, jonka automaation puuttuminen aiheutti tilausten virheellisuuden. Lisäksi joka *Transfer Order* teki *1st*- ja

*2nd Level Transfer Orderin*, joka vääristi varastosaldot. Varastotilaus tarvitsee vain *1st Level Transfer Orderin*, joka siirtää tavaran keskusvarastolta kaupintavarastoon. Kehittämiprojektin alkuvaiheilla VAS-toiminto piti merkata manuaalisesti jokaiselle artikkeliriville ja se vei tuhansien artikkeleiden tilauksilla huomattavasti aikaa. Kehittämiprojektin loppuvaiheessa VAS-toiminto lisättiin automaattiseksi *Create Transfer Order*-painikkeen yhteyteen (Liite 1, 13-14). Lisäksi *Blanket Sales Orderille* lisättiin *Skip 2nd Level Transfer Order*-painike, joka esti siirron syntymisen pakkausvaraston ja keskusvaraston välille varastotilauksilta (Liite 1, 8). Tilauksen tekoaika on lyhentynyt kehittämisprojektin aikana huomattavasti. Tilausmäärät menevät myös toimitukseen *Blanket Sales Orderin* mukaisesti.

Varastotilausprosessiin sisällytettiin myös sanomatiedoston lähetys asiakkaalle. Kun varastotilaus on syötetty järjestelmään ja se on pakattu varastolla ohjeen mukaisesti, myynnin tuki tekee toimituksesta sanomatiedoston asiakkaalle. Sanomatiedosto ladataan onnistuneesti asiakkaan sähköiseen portaaliin samalla tavalla kuin ennakkotilaus. Tämän jälkeen myynnin tuki antaa varastolle toimitusluvan. (Liite 1, 17-21.) Asiakas G:n *EDI*-tilauksia testattiin tammikuun ajan. Testaus jäi puolittiehen, kun yhteistyö testisanomia tarjoavan IT-partnerin kanssa päättyi. Asiakas G:n tilaukset tehdään tällä hetkellä (syksy 2017) manuaalisesti ja *EDI*-testaus on toistaiseksi pysähdyksissä.

### 7.3 Laskutus

Kaupinta-asiakkaiden laskutuksen kehittämiseen käytettiin eniten aikaa koko kehittämisprojektissa. Kehittäminen toteutettiin tapaustutkimuksen ja laadullisen tutkimuksen avulla. Laskutus tehtiin ennen projektin alkua vanhan toiminnanohjausjärjestelmän tavalla ja uusi laskutusprosessi piti kehittää alusta alkaen. Toimeksiantajalla oli laskutuksesta alustava suunnitelma, jonka mukaan prosessia alettiin systemaattisesti kehittää.

Ennen laskutusta asiakkaan myyntiraportit muokataan toiminnanohjausjärjestelmän tarvitsevien tietojen mukaisiksi. Järjestelmä tarvitsee laskulle asiakkaan vähittäismyyntihinnan, myyntimäärän sekä tuotenumeron. (Liite 1, 26-30.) Asiakkaat lähettävät myyntiraporttinsa joko viikoittain tai kuukausittain. Kaikkien kaupinta-asiakkaiden myyntiraportit

ovat erilaisia ja laskutusprosessi on hieman erilainen jokaiselle. Kehittämisprojektissa kehitettiin siis kokonaisuudessaan kuusi eri laskutustapaa.

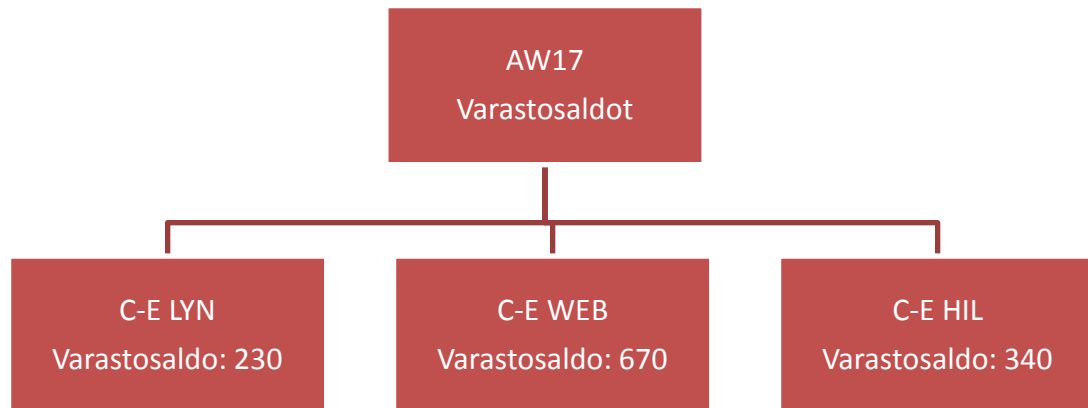
Kaupinta-asiakkaita laskutetaan euroissa. Raporteista muunnetaan valuutat euroiksi sekä mahdollisesti erotetaan maakohtaiset myynnit, jos mailla on eri provisiopalkkiot keskenään. Jos asiakkaalta laskutetaan arvonlisävero, tulee sekin ottaa raportin muokkaamisessa huomioon. Tuotepalautukset erotetaan erilliseen tiedostoon, ja niistä tehdään hyvityslasku. Käyttöohjeesta löytyvät tarkat ohjeet myös myyntiraporttien muokkaamiseen. (Liite 1, 23-46.)

Toiminnanohjausjärjestelmän laskutusprosessi alkaa hyvittämällä palautukset asiakkaan varastosaldolle. Tämä päätettiin tehdä siksi, jotta varastosaldot ovat ajan tasalla ennen laskutusta. Jos lasku tehdään ensin, saattaa se antaa virheilmoituksen puuttuvasta tuotteesta, joka on tullut takaisin asiakaspalautuksena. Kun palautettuja tuotteita on paljon, hyvityslasku kannattaa tehdä *Sales Orderin* kautta. Hyvityslaskulla eli *Sales Credit Memolla* on *Copy Document*-toiminto, jolla tiedot saa kopioitua hyvityslaskun riveille. Hyvityslaskulle valitaan oikea syykoodi sekä komissiopalkkio. Jos asiakkaalla on useampi varastosijainti, tulee myyntitilauksista muodostaa manuaalisesti useampi hyvityslasku. (Liite 1, 30-41.)

Myyntilaskut tehdään varastosijaintikohtaisesti asiakkaiden myyntiraporttien perusteella. Myyntiraportin vähittäismyyntihinnat, myyntimäärät ja tuotekoodit ladataan toiminnanohjausjärjestelmään *Sales Orderille*, jolta lasku kirjataan järjestelmään. Laskulle tulee valita oikea provisiopalkkio, jos asiakkaalla on niitä useampi. Myös laskut tulee muodostaa maakohtaisesti tarvittaessa ja mahdollinen arvonlisävero pitää ottaa huomioon. (Liite 1, 41-46.)

Laskutus vähentää määriä asiakkaiden varastosijainneista niin, että saldo pysyy jatkuvasti ajan tasalla. Saldot ovat päivittyneet AW17 sesongin myötä oikeiksi, ja lasku vähentää varastosaldoa vähemmällä virheilmoitusmäärillä (kuvio 12). Saldot eivät ole täysin oikein johtuen vastaanottokirjausten unohtumisesta ja siksi virheilmoituksia tulee vielä jonkin verran. Kun *Transfer Orderilta* toimitetaan, tulee logistiikkatiimin tehdä varastosijaintiin vastaanottokirjaus. Käytännöksi on virheilmoitusten kohdalla otettu *Item Journal*-toi-

minto, jolla voi lisätä tuotteen nopeasti varastosijaintiin. (Liite 1, 46-58.) Lisäysten jälkeen lasku menee läpi. Jos laskun loppusumma poikkeaa myyntiraportin loppusummasta, tulee siihen tehdä ohjeen mukainen korjauslasku (Liite 1, 46-49). Tällä hetkellä (syksy 2017) kaupinta-asiakkaille ei saada luotua koontilaskua toiminnanohjausjärjestelmässä, vaan koontilaskut pitää muokata pdf-laskupohjaan manuaalisesti.



KUVIO 12. Kaupinta-asiakkaiden varastosaldot AW17-sesongissa

Logistiikkatiimin teemahaastattelussa suunniteltiin varastosaldojen oikaisun etenemistä. Varastosaldot korjattiin suurimmilta osin jo sesongin SS17 alkaessa, kun ennakkotilaukset tehtiin toimitusvaikeuksien jälkeen oikeisiin varastosijainteihin. Perusteellisin korjausliike tehtiin AW17-sesongissa, kun ongelman syy tiedostettiin myynnin tuen ja logistiikan osastoilla. Varaston hallintaa helpottaa huomattavasti se, että *Transfer Order* pitää nyt asiakkaiden varastosaldot ajan tasalla.

Järjestelmään integroitiin Asiakas E:n päivittäiset myyntiraportit. Integrointi vaati paljon testausta ja IT-tiimin kanssa kommunikointia. Testauksessa tarkistettiin, että Asiakas E:n myyntiraportti prosessoitui *Sales Order Buffer List*-listalta *Sales Orderiksi* niin, että tieto säilyi alkuperäisenä. Tämän toiminnon testaaminen kesti kuukausia ennen kuin se saatiin toimimaan oikein. Lopulta saatiin kehitettyä prosessi, jossa raportit saadaan laskutettua oikeilla tiedoilla. Prosessi alkaa asiakkaan myyntiraporttien tallentamisella kansioon, joka integroi raportit toiminnanohjausjärjestelmän *Sales Order Buffer Listille*. Tämän jälkeen listan dokumentit prosessoidaan *Sales Ordereiksi*. *Sales Ordereilta* muokataan las-

kuja ja hyvityslaskuja talokohtaisesti. (Liite 1, 30-45.) Testauksessa saatiin myös valuuttamuunnin toimimaan oikein niin, että järjestelmä muuntaa raportin myyntihinnat Tanskan kruunuista euroiksi.

Taloushallintotiimin teemahaastatteluissa keskeisinä teemoina olivat asiakkaiden maksaminen sekä laskutuksen kehittäminen. Asiakkaan maksut poikkesivat Reiman laskujen summista, vaikka laskut oli tehty asiakkaiden myyntiraporttien perusteella. Haastattelun jälkeen päätettiin pyytää aina summien poiketessa asiakkaalta selvitys siitä, mistä hänen maksamansa summa koostuu. Ennen tätä Reiman myynnin tuen tulee kuitenkin selvittää, mistä virhe voisi mahdollisesti johtua: johtuuko se esimerkiksi valuuttakurssierosta tai järjestelmän virheestä.

Haastattelussa tutkittiin myös Asiakas E:n komission muodostumista ja sitä, miten heidän laskunsa saataisiin oikein. Haastattelun myötä tuli kehitysehdotus, jota ei kuitenkaan saatu valitettavasti käyttöön: ehdotuksena oli muuttaa Asiakas E:n laskuprosessi poikkeavaksi muiden kaupinta-asiakkaiden prosessista. Asiakkaan prosessi päätettiin jättää samanlaiseksi, sillä uusi ehdotus ei olisi mennyt kirjanpidollisesti oikein. Asiakas E:n komission muodostuminen on nyt selvillä ja laskutus on saatu oikeelliseksi (Liite 1. 22, 27-29, 35-41, 50-56.) Komissio saatiin selvitettyä tutkailemalla Asiakas E:n alkuperäistä sopimusta ja tehden tarkistavat laskelmat sen perusteella. Vanhat virheelliset laskut ovat kuitenkin vielä korjaamatta.

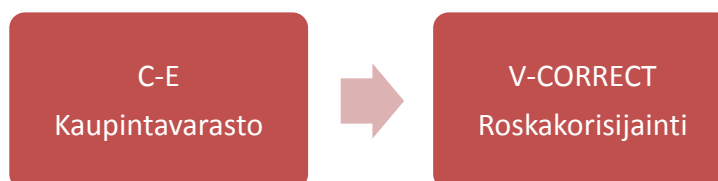
Taloushallintotiimin haastateltavat toivoivat, että kaikki asiakkaat maksaisivat Reiman laskujen mukaan. Tätä osa asiakkaista ei kuitenkaan halua tehdä, joten ehdotus hylättiin toistaiseksi. Lisäksi toivottiin, että asiakkaat lähettäisivät maksuohjeen ennen maksamistaan. Tämä on saatu käytäntöön joidenkin asiakkaiden kohdalla. Haastattelussa toivottiin kaupinta-asiakkaiden maksuehdon selkeyttämistä. Epäselvää oli, mistä päivästä lähtien maksuehto on voimassa. Haastattelun aikana tutkailtiin asiakkaiden maksukäytäntöä ja todettiin, että ehto näyttäisi olevan 14 päivää kuun viimeisestä myyntipäivästä. Maksuehdon tulisi kuitenkin olla täysin selkeä sekä Reimalle, että asiakkaalle. Kaupinta-asiakkaiden laskutusprosessi oli taloushallintotiimille hyvin epäselvä ja haastattelun aikana käytiin myös koko prosessia läpi. Jatkoa ajatellen toivottiin, että tiedonkulkua parannettaisiin uusien asiakkaiden sopimusehdoista. Lisäksi esitettiin toive, että uusille kaupinta-asiakkailla sovittaisiin kiinteä provisio. Tätä toivoisi myös myynnin tuen tiimi.

## 7.4 Tavaran palautus

Tavaran palautuksen prosessi kehitettiin tapaustutkimuksen ja laadullisen tutkimuksen tulosten pohjalta. Tapaustutkimuksessa selvitettiin mahdollisuutta integroida *Excel*-tiedostoja *Item Journalille*. Reiman IT-tiimi ei kuitenkaan ideaan tarttunut ja ratkaisua lähdettiin etsimään muista toiminnoista. *Item Journal*-projektin kaatumisen jälkeen seuraavana ideana oli tavarain palautusten kirjaaminen *Transfer Orderin* avulla. Epäselvää oli kuitenkin, miten *Transfer Orderia* saadaan hyödynnettyä oikeaoppisesti.

Logistiikkatiimin haastateltavat puolsivat tavarain palautusta *Transfer Orderin* avulla. Palautettu tavara otettaisiin vastaan keskusvarastolle kirjaamatta tavaraa varastosaldolle, jonka jälkeen varasto lähettäisi myynnin tuelle tuotetiedot *Excel*-muodossa. *Excelistä* myynnin tuki saisi vaivattomasti tehtyä *Transfer Orderin*, joka siirtää saldon asiakkaan varastosijainnista keskusvaraston saldoille. Teemahaastattelussa esille nousi myös Reima-myymlöiden toimintatapojen hyödyntäminen sekä mahdollinen myynnin kirjausten automatiikka. Tällä hetkellä (syksy 2017) Reima-myymlät palauttavat tuotteita siirtotilauksilla. Reima-myymlöiden käyttämä keskusvarasto on kuitenkin eri kuin kaupinta-asiakkaiden ja siksi piti selvittää Tanskan varaston mahdollisuudet toimia samalla tavalla.

Tanskan varasto ei voi ottaa tuotteita vastaan skannaamatta niitä sisään varastosaldolle. Piti siis keksiä uusi tapa hoitaa palautukset. Kehittämisprojektin loppuvaiheilla keksittiin uusi tapa: palautetut tuotteet siirretään kaupintavarastosta *Transfer Orderilla* roskakorisijaintiin *V-CORRECT*, jonka varastosaldo inventoidaan *Phys. Inventory Journalilla* nol-laksi (kuvio 13). Näin palautettu tavara saadaan poistettua kaupintavaraston saldoilta. (Liite 1, 58-65.)



KUVIO 13. Palautettujen tuotteiden vähentäminen asiakkaan varastosijainnista

Toiminto säästää huomattavasti aikaa ja vaivaa, kun palautettujen tuotteiden tiedot voidaan tuoda *Excelistä Transfer Ordereiksi*. Lisäksi tällä vähennetään virheen riskiä, kun manuaalista syöttämistä on vähemmän. Palautusten kirjaamiseen käytetään keskusvaraston lähettämää listaa tai asiakkaan antamaa ennakkotietoa palautuksesta. Suurin osa kaupinta-asiakkaista lähettää nyt ennakkotietoa palautuksistaan. Tällä tiedolla myynnin tuki tietää, mihin varastosijaintiin tavaran palautus kirjataan.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Reima Oy:n kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi mahdollisimman sujuvaksi yrityksen uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Tähän myyntiprosessiin kuuluivat ennakkotilaukset, varastotilaukset, laskutus sekä tavaran palautus. Uutta prosessia on kehitetty huomattavasti ja siihen on luotu uusia toimintoja, toimintatapoja sekä linjauksia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä toiminnanohjausjärjestelmän prosessista käyttöohje, jota mukaillen myynnin tuen tiimi voi käyttää toimintoja. Kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin käyttöohje on liitetty tähän opinnäytetyöhön (Liite 1, 1-65).

Kaupinta-asiakkaiden ennakkotilauksilla ja varastotilauksilla on selkeä toimintatapa, jota on myös helpotettu sekä nopeutettu. Tilausprosessiin lisättiin onnistuneesti uusia vaiheita ja kehittämisprojektin alussa ilmenneet varastotilauksien virheet korjattiin. Lisäksi AW17 ja SS18-sesonkien ennakkotilaukset on tehty oikeisiin varastosijanteihin. Kaupinta-asiakkaiden laskutus on kehitetty toimeksiantajan suunnitteleman prosessin mukaiseksi. Laskutusprosessi oli täysin uusi, joten sille kehitettiin täysin uudet toiminnot, toimintatavat ja ohjeet. Laskutuksessa ei ilmene enää juurikaan järjestelmän aiheuttamia virheitä ja asiakkaiden *EDI*-raportit integroituvat järjestelmään oikein.

Opinnäytetyön laadullisessa tutkimuksessa tutkittiin, miten kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessia voitaisiin kehittää. Tutkimustuloksina saatiin paljon hyviä kehitysideoita uuteen prosessiin. Taloushallinnon tutkimushaastattelujen pohjalta kartoitettiin asiakkaiden maksamista ja komission muodostumista, minkä pohjalta kehitettiin uusia toimintatapoja laskutukseen. Logistiikan tutkimushaastatteluissa kehitettiin varastonhallintaa keräämällä kehitysehdotuksia tavaran palautusprosessiin ja kaupinta-asiakkaiden varastosaldojen oikaisuun. Oikealla tutkimusmetodilla löydettiin hyviä ratkaisuja tutkimusongelmaan, minkä johdosta asiakkaiden laskutus on nyt selkeämpää ja tarkempaa sekä tavaran palautusten kirjaaminen järjestelmään on tehokkaampaa ja täsmällisempää. Tapaustutkimuksessa havainnoitiin kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin kehittämisprojektia koko projektin ajan, ja se tuki opinnäytetyötä kaikilla osa-alueilla.



Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytettiin tietoa kaupintasopimuksista sekä toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisestä ja käyttöönotosta. Lähteinä käytettiin tieteellisiä artikkeleita, kirjallisuutta sekä alan järjestöjen internetsivustoja. Tutkimushaastattelussa haastateltiin kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessin asiantuntijoita. Haastateltavien nimien käyttöön pyydettiin lupa. Asiakkaiden nimet on muutettu toimeksiantajan pyynnöstä.

Opinnäytetyössä onnistuttiin kehittämään kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessi sujuvaksi uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Kehittämistyö tehtiin toimeksiantajan budjetin ja toiminnanohjausjärjestelmän sallimissa puitteissa. Työssä noudatettiin toimeksiantajan suunnitelmia prosessin rungosta, ja kehittämistä tehtiin järjestelmällisesti tätä mukaillen. Opinnäytetyö onnistui ratkaisemaan toimeksiantajan ongelman ja toi yritykselle lisäarvoa uudella prosessilla ja sen käyttöohjeella. Opinnäytetyön lopputulokset hyödyttävät toimeksiantajaa päivittäisellä tasolla. Lopputulosten avulla toimeksiantaja saa tehtyä asiakkaalle oikeanlaisen varastotilauksen ja laskun, seurattua kaupintavarastojen saldoja sekä kirjattua tavaralan palautukset tehokkaasti.

Kehittämistyöstä riippumattomista syistä kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessissa on yhä ongelmia. Ennakkotilausten toimintatapa selkeytyi, mutta niiden toimituksissa on yhä tuntemattomasta syystä johtuvia virheitä. AW17-sesongissa suurta osaa kaupinta-asiakkaiden ennakkotilauksista ei saatu toimitettua asiakkaalle asti. Lisäksi kaupinta-asiakkaiden laskutusprosessi luotiin toimeksiantajan toiveiden mukaiseksi, mutta prosessi jäi valitettavan hitaaksi ja työlääksi. Hintojen integrointi myyntiraportilta laskulle ei myöskään toimi täysin oikein, ja tätä ei ole mahdollista korjata nykyiseen prosessiin toiminnanohjausjärjestelmän antamissa puitteissa. Toimeksiantajalla on kuitenkin kehitteillä alustava suunnitelma uudesta kaupinta-asiakkaiden laskutustoiminnosta, jolla laskutus hoidettaisiin jatkossa tehokkaammin ja täsmällisemmin.

Toimeksiantajan tulisi kehittää uusi laskutustoiminto valmiiksi pikimmiten. Tapaustutkimuksen aikana huomattiin, että nykyinen laskutusprosessi vie huomattavasti työaikaa ja laskut menevät silti väärin myyntiraporttien hintaintegraatio-ongelman myötä. Kaupinta-asiakkaille tulisi saada myös koontilasku-toiminto, sillä joillekin asiakkaille tulostuu tällä hetkellä (syksy 2017) yhden kuukauden myynnistä kymmeniä laskuja. Tämä johtuu siitä,

että myynnit laskutetaan varastokohtaisesti ja joillain asiakkaila on useampia varastosijainteja. Uusissa sopimuksissa kannattaisi olla kiinteä komissioprosentti, sekä vähemmän erityisehtoja sopimussakoista ja minimikomissioista. Nämä kehitysehdotukset vähentäisivät laskutusprosessiin kuluva työaika sekä virheen riskiä. Uusissa sopimuksissa voisi soveltaa opinnäytetyön teoriaosuutta komission määräyksestä kannattavuuden varmistamiseksi.

Tapaustutkimuksen tulosten mukaan asiakkaiden järjestelmien integraatio Reiman järjestelmään tuo tällä hetkellä (syksy 2017) yritykselle vain lisää työkuormaa sekä kustannuksia. Jatkotutkimuksena voisi tehdä laajan kartoituksen kaupinta-asiakkuuksien kannattavuudesta, sillä joillekin asiakkaille vain maksetaan joka kuukausi Reiman tuotteiden myynnistä. Kannattavuustutkimukseen tulisi ottaa mukaan prosessin vaatima työmäärä, järjestelmien integraatioprojektien kustannukset sekä sopimusten tuoma markkinoinnillinen lisäarvo. Näihin kehitysehdotuksiin tarttumalla Reimalla on mahdollisuudet hyvin kannattaviin kaupinta-sopimuksiin ja sujuvaan kaupintaliiketoimintaan.

## LÄHTEET

Adida E. & Ratisoorntorn N. 2011. Consignment contracts with retail competition. Luettu 18.8.2017.

<http://ai2-s2-pdfs.s3.amazonaws.com/7ece/244993ff380fcb84589e3ae0cd5549507075.pdf>

Brandon-Jones A., Johnston R. & Slack N. 2013. Operations management. Harlow: Pearson Education Limited.

Cempírek V. & Vrbová, P. 2016. Comparison of particular logistic models' adoption in the Czech Republic. Luettu 13.4.2017.

<https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/eng.2016.6.issue-1/eng-2016-0092/eng-2016-0092.pdf>

Chen J., Cheng H., & Chien M. 2008. Profit-maximalization models for a manufacturer-retailer channel under consignment and revenue sharing contract. Chinese Institute of Industrial Engineers. Luettu 1.8.2017.

[https://www.researchgate.net/profile/Jen-Ming\\_Chen/publication/242289436\\_Profit-maximization\\_models\\_for\\_a\\_manufacturer-retailer\\_channel\\_under\\_consignment\\_and\\_revenue\\_sharing\\_contract/links/00b4953b42e01a292e000000/Profit-maximization-models-for-a-manufacturer-retailer-channel-under-consignment-and-revenue-sharing-contract.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jen-Ming_Chen/publication/242289436_Profit-maximization_models_for_a_manufacturer-retailer_channel_under_consignment_and_revenue_sharing_contract/links/00b4953b42e01a292e000000/Profit-maximization-models-for-a-manufacturer-retailer-channel-under-consignment-and-revenue-sharing-contract.pdf)

Financial Web. 2017. Benefits and Risks of Consignment Stock. Luettu 5.4.2017.

<http://www.finweb.com/investing/benefits-and-risks-of-consignment-stock.html#axzz4dww1hL58>

Info Entrepreneurs. 2017. Selling Products on Consignment. Luettu 13.4.2017.

<http://m.infoentrepreneurs.org/en/selling-products-on-consignment/#2>

Inventoryops. 2017. Consignment Inventory: What is it and when does it makes sense to use it. Luettu 5.4.2017. <http://www.inventoryops.com/ConsignmentInventory.htm>

Logistiikan maailma. 2017. Toiminnanohjausjärjestelmä. Luettu 5.4.2017.  
<http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toiminnanohjausj%C3%A4rjestelm%C3%A4>

Lowe T., de Matta R. & Zhang D. Channel coordination in a consignment contract. 2010. Hong Kong & Iowa. Lingnan University & University of Iowa. Luettu 1.8.2017.  
[https://www.researchgate.net/profile/Renato\\_De\\_Matta/publication/227414894\\_Channel\\_coordination\\_in\\_a\\_consignment\\_contract/links/575594bd08aec74acf57ffeb.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Renato_De_Matta/publication/227414894_Channel_coordination_in_a_consignment_contract/links/575594bd08aec74acf57ffeb.pdf)

Jyväskylän Yliopisto, Koppa. 2015. Laadullinen tutkimus. Julkaistu 23.4.2015 Luettu 13.4.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Jyväskylän Yliopisto, Koppa. 2015. Tapaustutkimus. Julkaistu 23.4.2015. Luettu 16.4.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Kaisla K. 2017. Logistics flow. Julkaistu 20.6.2017. Luettu 30.9.2017.

Reima Company Presentation. 2016. Globally leading specialist in functional kids wear. Julkaistu 2017. Luettu 6.4.2017.

Reima Company Presentation. 2017. Globally leading specialist in performance kids wear. Julkaistu 30.8.2017. Luettu 30.9.2017.

Reiman verkkosivut. 2017. Työmahdollisuudet Reimalla. Luettu 5.4.2017.  
<https://www.reima.com/fi/tyomahdollisuudet>

Rew J. 2017. The Top 20 Most Popular ERP Software. Luettu 18.9.2017.  
<http://blog.capterra.com/most-popular-erp-software/>

Stevenson W. 2014. Operations Management. Berkshire: Mc Grawhill Education.

Tiirikainen, V. 2010. It ja parempi bisnes. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.

Van der Hoeven H. 2009. ERP and Business Processes Illustrated with Microsoft Dynamics NAV 2009. Vlijmen: Llumina Press.

## **LIITTEET**

Liite 1. Consignment customer's sales process in Microsoft TRIMIT NAV 2016

Liite 2. Laadullisen tutkimuksen kysymykset



**Consignment customer's sales process in Microsoft TRIMIT NAV 2016**

Roosa Rantala

## TABLE OF CONTENTS

1	CONSIGNMENT CUSTOMERS .....	3
1.1	Sales process .....	3
1.2	Consignment customers .....	4
1.2.1	Customer A .....	4
1.2.2	Customer B .....	4
1.2.3	Customer C .....	4
1.2.4	Customer D .....	5
1.2.5	Customer E.....	5
1.2.6	Customer F .....	5
2	SALES ORDERS FOR CONSIGNMENT CUSTOMERS .....	7
2.1	Process .....	7
2.1.1	Pre Order .....	7
2.1.2	In-season Order .....	7
2.2	Sales Orders .....	8
2.3	Transfer Orders .....	13
2.4	Create Warehouse Shipment for Transfer Order .....	15
2.5	Dispatches .....	17
2.6	Customer E .....	17
2.7	Tracking Transfer Order with Order number .....	19
2.8	Print Order Confirmation from Blanket Sales Order .....	21
3	INVOICING .....	22
3.1	Process .....	22
3.1.1	Normal process.....	22
3.1.2	Customer E's process .....	22
3.2	Sales Reports.....	23
3.2.1	Customer E's sales reports .....	27
3.3	Sales Credit Memo.....	30
3.3.1	How to credit customers with several locations.....	35
3.4	Invoicing .....	41
3.5	Sales Correction Invoice .....	46
3.6	Customer E's Sales Corrections and other fees .....	50
4	EDITING SALDOS IN LOCATIONS .....	57
4.1	Item Journals .....	57
4.2	Returns after the season .....	58



## 1 CONSIGNMENT CUSTOMERS

### 1.1 Sales process

The following graph presents the timeline of consignment process



Consignment customers order process is a lot similar with our own retail stores. We make the orders as Blanket Sales Orders and make the order to every stores own Location Code, i. e. C-F LYNG. After making Blanket Order we create a Transfer Order from our Warehouse, mostly from P-EU. Transfer order transfers the saldo from i. e. P-EU to C-F LYNG. By making the orders this way, we can follow the saldos of every store and we will not invoice the orders in Batch Invoicing.

When we invoice the customer after the sales period, we remove the sold goods from the C-locations. This way we are always on track about how much inventory we have, since the consignment customer's inventory is still ours. We invoice the customers based on their sales reports. The sales reports are imported as Sales Orders and afterwards we post the invoice from the order.

Customer E is the only customer that is invoiced in the same month of the sales period. Other customers are invoiced the next month of the sales period. After making the invoice, we must send the Finance team a clarification how we have calculated the invoiced amount.

## **1.2 Consignment customers**

We have six different consignment customers, who need the process of this manual. We also have other customers, whose agreements are similar to consignments, but who do not have the same kind of process. For example Customer G and Customer H we call “half consignments”.

101385 Customer A

101116 Customer B

100537 Customer C

100886 Customer D

100392 Customer E

100686 Customer F

### **1.2.1 Customer A**

Customer A has 6 locations which look like i. e. C-A. We are invoicing them in euros and their invoices include VAT. Customer A is invoiced once a month and we send them the invoices by email. The shops are invoiced separately. Customer A’s sales commission is 53 per cent. They send their sales report once a month.

### **1.2.2 Customer B**

Customer B has only one location C-B. We are invoicing them in euros without VAT. They have a commission of 52 per cent for Norway sales and for others 45 per cent, so we have to make two different invoices for them. We invoice them once a month and send them the invoices. Customer B sends their sales report once month. Customer B does not approve partial shipments.

### **1.2.3 Customer C**

Customer C has only one location C-C. We are invoicing them in euros without VAT. Customer C has a commission of 53 per cent. We invoice them once a month and do not

send them the invoices. They are paying based on their sales reports. Customer C sends their sales report weekly.

#### **1.2.4 Customer D**

Customer D has only one location C-D. We are invoicing them in euros without VAT. They have a commission of 52 per cent. We send them their invoices once a month.

Customer D has their own portal where we can print the sales reports from:

<https://customerd.com/>

User name: xxxx

Password: XXXXXX

#### **1.2.5 Customer E**

Customer E has seven locations, which look like i. e. C-E. We are invoicing them in DKK with VAT. In Trimit they have a commission of 49 per cent, but it does not add up with their settlement. They do not have the same commission every month, since it depends on the sold amount of products. We have to make sales correction-invoice a month after we have invoiced them. Customer E pays based on their sales reports so we do not send them invoices. The shops are invoiced separately. Customer E sends their daily sales reports around once a week.

#### **1.2.6 Customer F**

Customer F has 32 locations that look like i. e. C-F. We are invoicing them in euros and their prices include VAT. They have a commission of 50 per cent. Customer F pays based on their sales report but we still need to send them invoices. The shops are invoiced separately.

Customer F has their own portal where we can print the sales reports from:

[customerf.dk](http://customerf.dk)

User name: xxxxx

Password: XXXXX

## 2 SALES ORDERS FOR CONSIGNMENT CUSTOMERS

### 2.1 Process

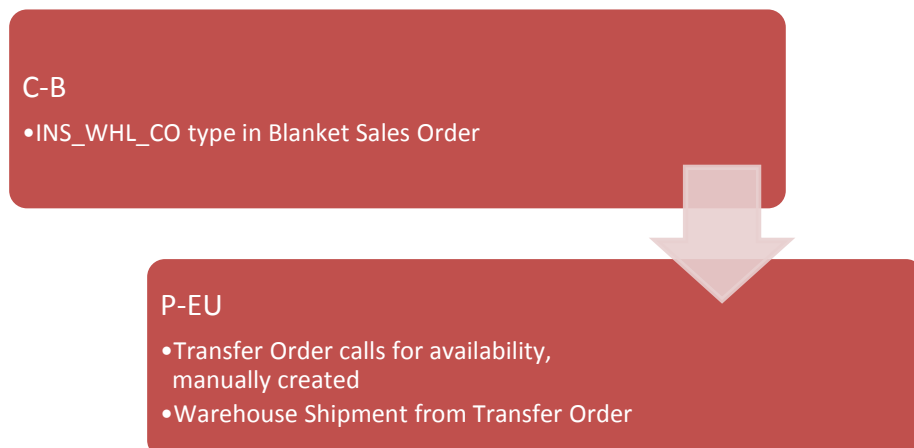
#### 2.1.1 Pre Order

The following graph describes how the Pre Order works



#### 2.1.2 In-season Order

The following graph explains how In-season orders work



## 2.2 Sales Orders

### Make a **Blanket Sales Order**

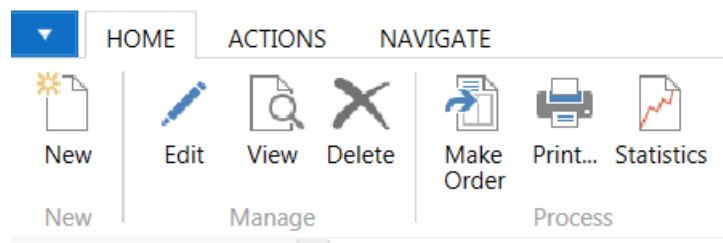
Go to

▸ Departments ▸ Sales & Marketing ▸ Order Processing ▸ Blanket Sales Orders

Or write **Blanket Sales Orders** to **Search-field**

Search (Ctrl+F3)

Select **New** from **Home-sheet**



Fill in the **General information**

Select the **Sell-to Customer No** and **Order type** (INS\_WHL\_CO or PRE\_WHL\_CO)

Write the location you are ordering from to **External Document No.**

Select **Skip 2<sup>nd</sup> level Transfel Create** in In-season orders

43601

General	
No:	43601
Sell-to Customer No:	101385
Sell-to Contact No:	CT006944
Sell-to Customer Name:	
Sell-to Address:	
Sell-to Address 2:	
Sell-to Post Code:	
Sell-to City:	
Sell-to Contact:	
Order Date:	30/6/2017
Document Date:	30/6/2017
External Document No:	P-R
Salesperson Code:	Fit
Campaign No:	
Responsibility Center:	
Assigned User ID:	
Status:	Open
Blocked:	<input type="checkbox"/>
Ignore Blocking:	<input type="checkbox"/>
Skip Availability Check:	<input type="checkbox"/>
Skip Transfer Create:	<input type="checkbox"/>
Skip 2nd level Transfer Create:	<input checked="" type="checkbox"/>
Order Type:	INS_WHL_CO
Collection No:	
Transfer Price to Orders:	<input type="checkbox"/>

Fill in the **Shipment date** and check that the **Location Code** is correct

**NB! In Pre-Orders check Collection number and that the shipment date is in the requested delivery week (usually Thursday of the week).**

Shipping









Ship-to Code:	1	Location Code:	
Ship-to Name:		Shipment Method Code:	DAP
Ship-to Address:		Shipment Date:	7.1.2017
Ship-to Address 2:		<b>Ship-to Information</b>	
Ship-to Post Code:		Blanket Order ID:	
Ship-to City:		<b>For Delivery</b>	
Ship-to Contact:		Ready for Shipping:	<input type="checkbox"/>

Fill the order

You can either type it yourself or import the order lines from an Excel-file

## 1. Import Order lines from Excel:

Choose **Import Order lines from Excel**

HOME	ACTIONS	NAVIGATE
 User Defined  Print...	 Make Order  Create Transfer Order	<div>  Expand All            Collapse All         </div> <div>  Calculate Invoice Discount            Import Order lines from Excel         </div>
General		Manage Functions

Search the file you want to Import and type the column numbers (A is column 1, B is 2 etc.) to **Item Number Column** and **Quantity Column**.

You can also import with EAN-codes by choosing **EAN** from **Item number format**. If you need to import prices, write the price column number to **Price Column**

Workbook

Quick Set Format:

File Path and Name:

File format

Item number format:

Model Color and Size in Same field

Field Separator:

Order No. Column:

0

Item Number Column:

1

Model No. Column:

0

Color Column:

0

Size Column:

0

Item and Size column:

0

Item and Color Column:

0

Quantity Column:

4

Unit of Measure Column:

0

Price Column:

0

If you have several sheets in the file, choose the sheet you want to import

Name/Value Lookup

Type to filter (F3)

Name

→

▼


No filters applied

Name	Value
1	AW16
2	AW OLD
3	SS OLD



## 2. Type the order manually

Choose Type **Matrix** or **Item** and type the number to the **No.** field.

Lines											
	Line	VarDim	Related Order	 Functions	 New	 Find	 Filter	 Clear Filter			
Exp. Matr.	Type	Man. VAS.	No.	Description	Location Code	Collection No.	Quantity	Blanket Order Reservation	Unit of Measur.	Unit Price Excl. VAT	Tax Group Code
	Matrix		522221	Reimatec® pants, Slana					PCS		

Check each order lines availabilities by choosing the line and pressing **Ctrl + M**

Then choose the color you want to check the availabilities from and press **Availability Overview**

View List

Edit List

Availability Overview

OneNote

Notes

Links

Refresh

Clear Filter

Find

Manage

Process

Show Attached

Page

Matrix Orders Matrix Sheet

Type to filter (F3)

VarDim Y-Axis	Variant Description	Line Quantity	92 (21,40)	98 (21,40)	104 (21,40)	110 (21,40)	116 (21,40)
5222210740	Sand		[0]	[0]	[0]	[0]	[0]
5222213360	Strawberry red		[0]	[0]	[0]	[0]	[0]
5222213920	Dark berry		[0]	[0]	[0]	[0]	[0]
5222216980	Navy	5	1 [0]	1 [0]	1 [0]	1 [0]	1 [0]
5222219390	Soft Grey		[0]	[0]	[0]	[0]	[0]
5222219990	Black		[0]	[0]	[0]	[0]	[0]

Choose the location you want to order from to **Location Filter**. Check that the **Profile Type** is 001

Compare the **AVAILABLE I** amounts to your order lines and press **OK**. Make this check to every order line and edit the order quantities according to this view

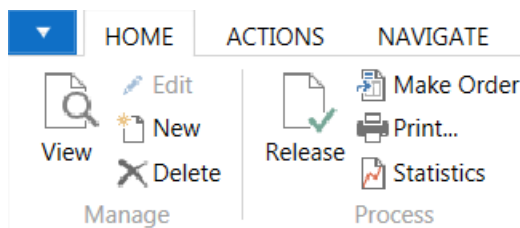
### Matrix Inventory Profile

Options								
Type:	Matrix					Global Dim 1 Filter:		
Master No.:	522221					Global Dim 2 Filter:		
Y-Axis:	6980					Profile Type:	001	
Y-Axis Name:	Navy					Show Transaction Type:	Transaction	
Location Filter:	P-fi					Lookup Company:		

Transaction	92	98	104	110	116	122	128	134
<b>INVENTORY</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Blanket Order	-6	-45	-86	-135	-149	-168	-168	-143
Sales Order	166	295	406	485	499	518	518	493
Transfer Shipment	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>EXPECTED OUTPUT</b>	<b>160</b>	<b>250</b>	<b>320</b>	<b>350</b>	<b>350</b>	<b>350</b>	<b>350</b>	<b>350</b>
<b>AVAILABLE I</b>	<b>-160</b>	<b>-250</b>	<b>-320</b>	<b>-350</b>	<b>-350</b>	<b>-350</b>	<b>-350</b>	<b>-350</b>
Purchase Order	0	0	0	0	0	0	0	0
Transfer Order Receipts	310	524	793	1 004	1 033	1 082	1 067	997
<b>EXPECTED INPUT</b>	<b>310</b>	<b>524</b>	<b>793</b>	<b>1 004</b>	<b>1 033</b>	<b>1 082</b>	<b>1 067</b>	<b>997</b>
<b>AVAILABLE II</b>	<b>150</b>	<b>274</b>	<b>473</b>	<b>654</b>	<b>683</b>	<b>732</b>	<b>717</b>	<b>647</b>

Then press **Release** from Home - Release



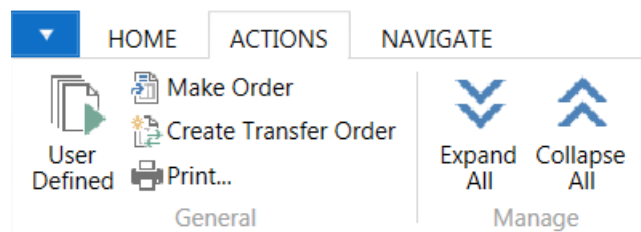
## 2.3 Transfer Orders

### Make a **Transfer Order**

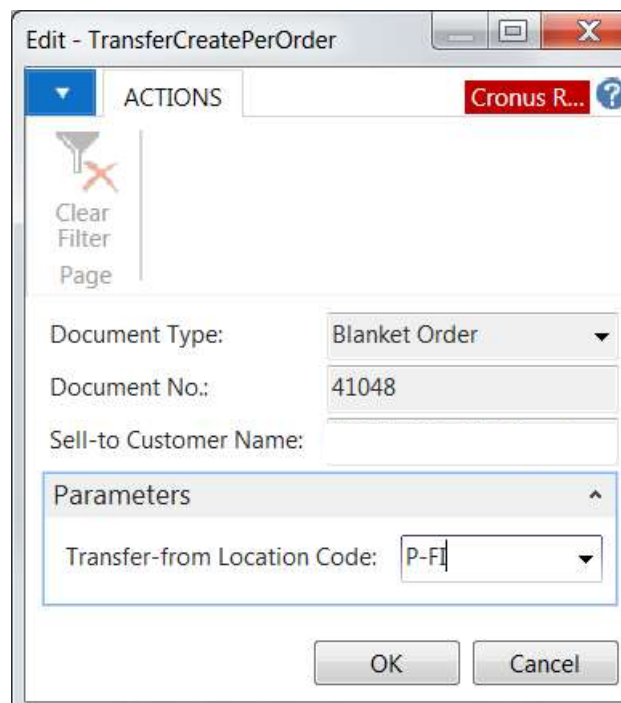
Remember to type the **Location Code** you are ordering from to **External Document No.**  
This will help you afterwards when you are searching for old orders

External Document No.:

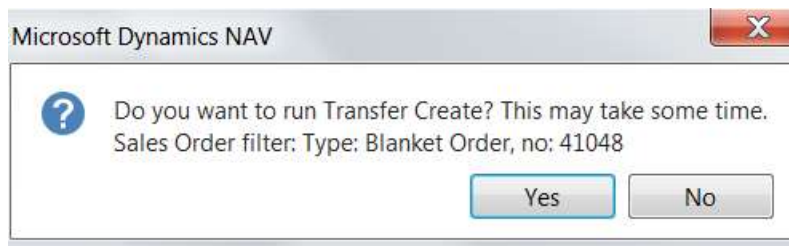
Then create the Transfer Order from **Actions – Create Transfer Order**



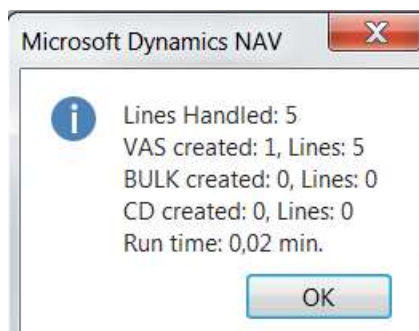
Select the **Transfer-from Location Code**. Press **OK**



Trimit asks do you want to run Transfer Create. Press **Yes**



Now it has created the Transfer Lines



## 2.4 Create Warehouse Shipment for Transfer Order

Go to **Transfer Orders**

Logistic ▸ Transfer Orders

Or write Transfer Orders to Search-field

Select your order

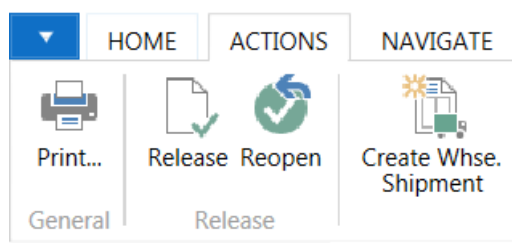
Here you can see that this must be your Transfer Order based on the Location codes.

You can also locate the right order from Transfer Buffer ([instruction link](#))

### Transfer Orders ▾

No.	Transfer-fr... Code	Transfer-to Code	In-Transit Code	Status
518947	P-FI		T-EU	Released
518944	R-KPACLEAR	R-TAMMIST...	T-EU	Released

Select **Actions – Create Whse. Shipment**



Trimit informs that one Warehouse Shipment Header has been created. Press **OK**



Now it shows you the **Warehouse Document**. The header is the **Warehouse Shipment number**, but it usually appears also to the No. field

10509286

**General**

No.:

Location Code: P-EU

Zone Code:

Bin Code:

Document Status:

Status: Open

Ready to Post and Delete: ☐

Error String:

Posting Date: 7.1.2017

Assignment User ID:

Assignment Date:

Assignment Time:

Sorting Method:

Pick Document No. TRMIT:

Container No. TRMIT:

**Lines**

Exp. Matr.	Type	Source Document	Source No.	Item No.	Description	Description 2	Quantity	Qty. to Ship	Complete Shipment o...	Qty. Externally picked	Qty. Shipped
<input type="checkbox"/>	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® pants Slava	Navy,92cm	1	0 No		0,00	0
<input type="checkbox"/>	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® pants Slava	Navy,98cm	1	0 No		0,00	0
<input type="checkbox"/>	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® pants Slava	Navy,104cm	1	0 No		0,00	0
<input type="checkbox"/>	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® pants Slava	Navy,110cm	1	0 No		0,00	0
<input type="checkbox"/>	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® pants Slava	Navy,116cm	1	0 No		0,00	0

Release the Warehouse Shipment if you are sure that the customer does not have any liabilities. Release the shipment by pressing **Release**

**NB! If you are ordering from P-EU, leave the shipment open**

HOME ACTIONS NAVIGATE

Edit New Delete

Autofill Qty. to Ship

Post Shipment...

Post and Print...

Use Filters to Get Src. Docs...

Get Source Documents...

Release Create Pick... Print...

Manage Process

**NB! You must tell the logistic coordinators to hold Customer E's and Customer B's deliveries until you have had a permission to send the products. Before shipping you must make a dispatch of the delivery to the customer and have it accepted. After that you can tell the logistics to send the deliveries**

## 2.5 Dispatches

Before we deliver anything to Customer E we need to make dispatches of the orders and have them approved from the customer. Customer B also needs the dispatches, but those are made by logistics team. We still have to inform them immediately when we create shipments for Customer B, so logistics can act quickly.

## 2.6 Customer E


Write down the **Warehouse shipment number** and **Sales Order number** and go to **Integration Shipment Lines** in Trimit

Go to

Reima Oy ▶ Departments ▶ Reima ▶ Integrations ▶ Integration Shipment Lines

Or write Integration Shipment Lines to Search-field

Choose **Shipment No** as a filter and paste your Warehouse Shipment No there

10593828 | Shipment No. ▼ 

The lines will appear

**Send the lines to Excel** from the blue arrow → **Print & Send** → **Microsoft Excel**

Choose the information from excel regarding the following

A-column Warehouse Shipment Number

B-column Customer E

C-column EAN-code

D-column Quantity (NB! Remove qty 0-rows!)

E-column Store Number

A	B	C	D	E
10593828		6416134726251	1	10
10593828		6416134726442	1	10
10593828		6416134657975	1	10
10593828		6416134657982	1	10
10593828		6416134657999	1	10
10593828		6416134767230	1	10
10593828		6416134767254	1	10
10593828		6416134671094	1	10
10593828		6416134671100	1	10
10593828		6416134657081	1	10
10593828		6416134657098	2	10
10593828		6416134671186	1	10
10593828		6416134671193	1	10
10593828		6416134657616	1	10
10593828		6416134671223	1	10
10593828		6416134657760	1	10
10593828		6416134657777	1	10

Save the file in **CSV-format** as following: Delivery\_advis\_kbh\_10593828

The number series is the Warehouse Shipment No.

Each store needs their own dispatch and they have to be in separate files. Put different shipments to separate files as well.

Download the dispatches to Customer E's portal

Address: XXXXX

User name: xxxxx

Password: xxxxx

After downloading the dispatch successfully, inform the logistics that they can send the delivery. Inform them with the **Warehouse Shipment No**

P-FI orders: [sari.pihlajaniemi@reima.com](mailto:sari.pihlajaniemi@reima.com)

P-EU orders: [sanna.niinimäki@reima.com](mailto:sanna.niinimäki@reima.com)



## 2.7 Tracking Transfer Order with Order number

Go to **Transfer Buffer** or write Transfer Buffer to the Search-field

Departments ▶ Reima ▶ Integrations ▶ Transfer Buffer

Select **Source Order No.** as a Filter and search with the **Order Number**

41048	Source Order No.	▼	✕
-------	------------------	---	---

Here you can see your **Transfer Order No.** If you want to create warehouse shipment from here, click on the **Transfer Order No.** and choose **Advanced**

Transfer Buffer ▼

Entry No.	From Location	To Location Code	In Transit Location	Item No.	Quantity	Source Order Type	Source Document	Source Order No.	Source Order Lin.	Transfer Order No.
349017	P-FI		T-EU	5222216980...	1,00	Sales Order	Blanket Ord...	41048	14911	518947
349018	P-FI		T-EU	5222216980...	1,00	Sales Order	Blanket Ord...	41048	15022	518947
349019	P-FI		T-EU	5222216980...	1,00	Sales Order	Blanket Ord...	41048	15133	518947
349020	P-FI		T-EU	5222216980...	1,00	Sales Order	Blanket Ord...	41048	15244	518947
349021	P-FI		T-EU	5222216980...	1,00	Sales Order	Blanket Ord...	41048	15355	518947

Transfer List appears. Click **Actions – Create Whse. Shipment**

▼	HOME	ACTIONS	NAVIGATE	REPORT
Print...	Release	Reopen	Create Whse. Shipment	Create Invento
General	Release		Functions	

Transfer List ▼

No.	Transfer-from Code	Transfer-to Code	In-Transit Code
518947	P-FI		T-EU
518944	R-KPACLEAR		T-EU
518938	P-FI		T-EUROPE
518930	P-EU		T-EU
518929	P-FI RTAIL		T-EU
518928	P-FI		T-EU
518927	P-FI		T-EU

Trimit informs that one Warehouse Shipment Header has been created. Press **OK**



Now you can see the **Warehouse Document**. The header is the **Warehouse Shipment number**, but it usually appears also in the No. field

10509286

General

No.: [Field]  
 Location Code: P-EU  
 Zone Code: [Field]  
 Bin Code: [Field]  
 Document Status: [Field]  
 Status: Open  
 Ready to Post and Delete: [Field]  
 Error String: [Field]

Posting Date: 7/1/2017  
 Assigned User ID: [Field]  
 Assignment Date: [Field]  
 Assignment Time: [Field]  
 Sorting Method: [Field]  
 Pick Document No. TRMIT: [Field]  
 Container No. TRMIT: [Field]

Lines

Exp. Matr.	Type	Source Document	Source No.	Item No.	Description	Description 2	Quantity	Qty. to Ship	Complete Shipment o...	Qty. Externally picked	Qty. Shipped
[Icon]	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® parts, Slava	Navy,82cm	1	0 No		0,00	0
[Icon]	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® parts, Slava	Navy,86cm	1	0 No		0,00	0
[Icon]	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® parts, Slava	Navy,104cm	1	0 No		0,00	0
[Icon]	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® parts, Slava	Navy,110cm	1	0 No		0,00	0
[Icon]	Item	Outbound Tr.	318947	5222216980	Reimatec® parts, Slava	Navy,116cm	1	0 No		0,00	0

Press **Release** if you are sure that the customer does not have any liabilities

**NB! Remember to leave P-EU shipments Open**

HOME ACTIONS NAVIGATE

Edit  
 New  
 Delete

Autofill Qty. to Ship

Post Shipment...

Post and Print...

Use Filters to Get Src. Docs...

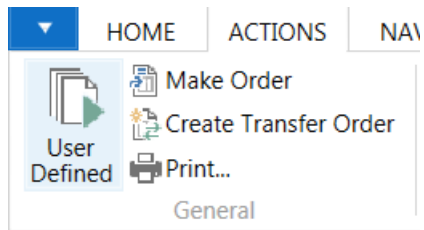
Get Source Documents...

Release  
 Create Pick...  
 Print...

Manage Process

## 2.8 Print Order Confirmation from Blanket Sales Order

### Select Actions – Print



Choose **Pdf** and press **Save**

Blanket Sales Order ^

**Show results:**

×

 Where No. ▼ is 41048

×

 And Sell-to Customer No. ▼ is Enter a value.

×

 And No. Printed ▼ is Enter a value.

+

 Add Filter

**Limit totals to:**

+

 Add Filter

Print.. ▼

Preview

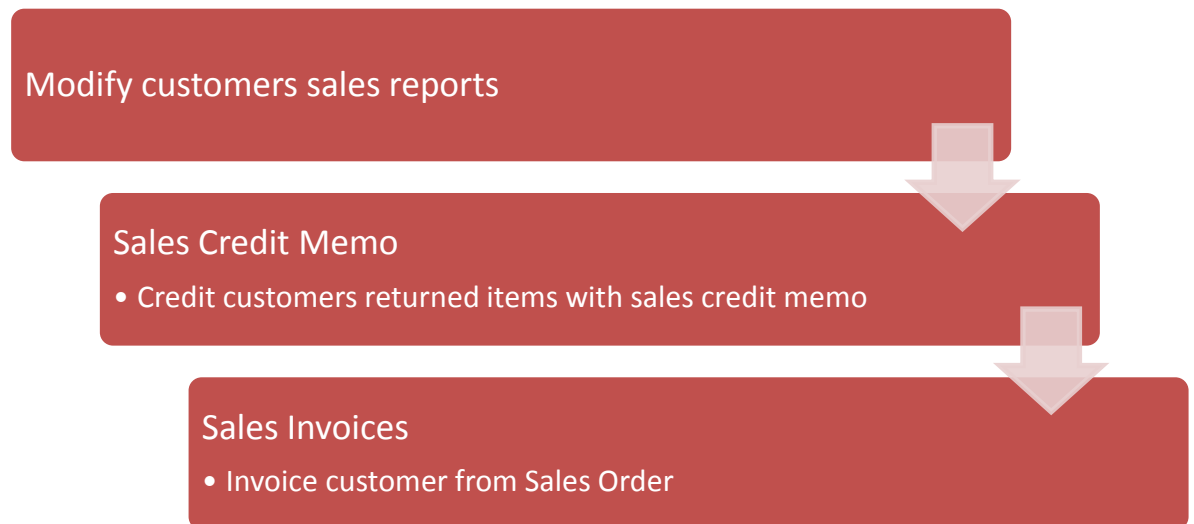
Cancel

### 3 INVOICING

#### 3.1 Process

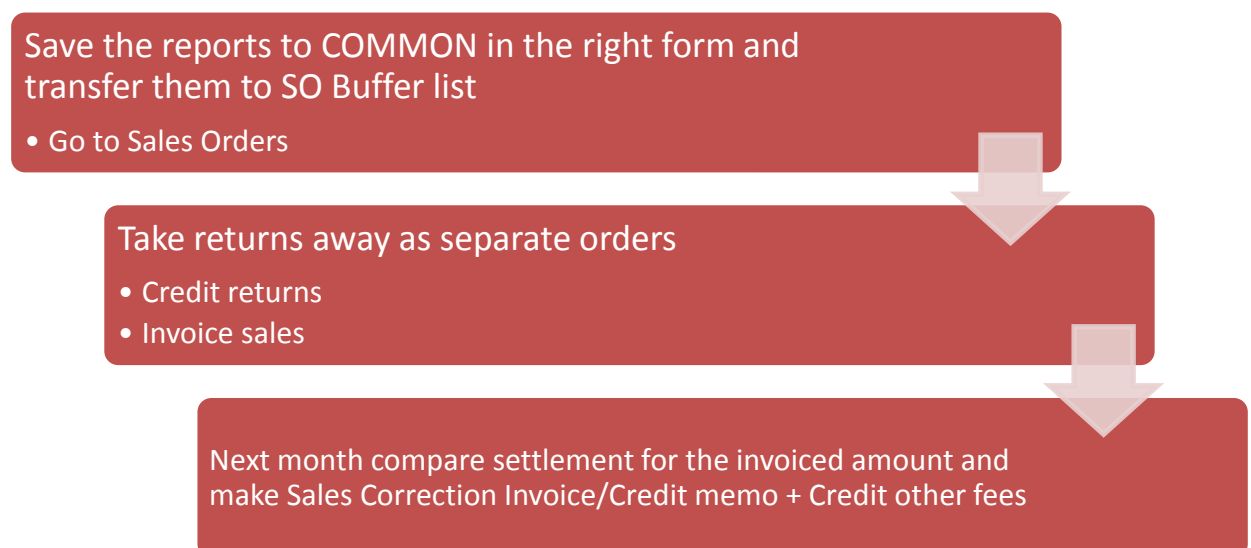
##### 3.1.1 Normal process

Step-by-step-process for invoicing consignment customers



##### 3.1.2 Customer E's process

Step-by-step process for invoicing Customer E



## 3.2 Sales Reports

### Modify the sales report

If the prices are not in euros, we have to change them by using the currency of the invoice months last day. Usually ours and customers currencies are different because we usually do not know the currency they are using

Let's use Customer B's sales report for example. This is how the information we need looks like

B	C	D	E	F	G	H	I	J
EAN Code	Currency ISO	Currency	Amt without VAT(FC)	Amt without VAT(SEK)	Amt with VAT(FC)	Amt with VAT(SEK)	Date	Quantity
6416134475357	EUR	EUR	108,83	1 073,22	134,95	1 330,80	1.11.2016	1
6416134461527	EUR	EUR	116,09	1 145,74	143,95	1 420,70	1.11.2016	1
6416134505238	DKK	DKK	223,20	295,88	279,00	369,85	1.11.2016	1
6416134466195	DKK	DKK	747,32	990,66	934,15	1 238,33	1.11.2016	1
6416134476576	DKK	DKK	-863,28	-1 144,38	-1 079,10	-1 430,48	1.11.2016	-1
6416134474541	DKK	DKK	-639,36	-847,55	-799,20	-1 059,44	1.11.2016	-1
6416134461732	DKK	DKK	-831,36	-1 102,07	-1 039,20	-1 377,59	1.11.2016	-1
6416134462517	SEK	SEK	-899,28	-899,28	-1 124,10	-1 124,10	1.11.2016	-1
6416134504828	DKK	DKK	223,20	295,88	279,00	369,85	1.11.2016	1
6416134473360	DKK	DKK	-683,28	-905,77	-854,10	-1 132,21	1.11.2016	-1
6416134550405	EUR	EUR	116,09	1 144,81	143,95	1 419,55	1.11.2016	1
6416134475296	SEK	SEK	-1 079,28	-1 079,28	-1 349,10	-1 349,10	1.11.2016	-1
6416134475302	SEK	SEK	-1 079,28	-1 079,28	-1 349,10	-1 349,10	1.11.2016	-1
6416134462487	SEK	SEK	849,32	849,32	1 061,65	1 061,65	1.11.2016	1
6416134461145	DKK	DKK	791,28	1 048,94	989,10	1 311,17	1.11.2016	1
6416134461244	DKK	DKK	-703,36	-932,39	-879,20	-1 165,49	1.11.2016	-1
6416134416541	DKK	DKK	-79,68	-105,63	-99,61	-132,04	1.11.2016	-1
6416134504880	DKK	DKK	-178,56	-236,70	-223,20	-295,88	1.11.2016	-1
6416134510249	DKK	DKK	-191,36	-253,67	-239,20	-317,09	1.11.2016	-1
6416134459708	DKK	DKK	-639,36	-847,55	-799,20	-1 059,44	1.11.2016	-1
6416134462272	SEK	SEK	799,36	799,36	999,20	999,20	1.11.2016	1
6416134461510	EUR	EUR	116,09	1 146,91	143,95	1 422,15	2.11.2016	1
6416134550511	DKK	DKK	-831,36	-1 104,19	-1 039,20	-1 380,24	2.11.2016	-1
6416134462470	DKK	DKK	-639,36	-849,18	-799,20	-1 061,48	2.11.2016	-1
6416134455762	DKK	DKK	-607,36	-806,68	-759,20	-1 008,35	2.11.2016	-1
6416134505238	SEK	SEK	263,20	263,20	329,00	329,00	2.11.2016	1
6416134473339	DKK	DKK	-607,36	-806,68	-759,20	-1 008,35	2.11.2016	-1
6416134550375	SEK	SEK	1 279,20	1 279,20	1 599,00	1 599,00	2.11.2016	1
6416134461602	NOK	NOK	1 079,28	1 177,93	1 349,10	1 472,41	2.11.2016	1

This is easy to modify because the retail prices are found in SEK, so we only have to use SEK currency rate. In some reports there are different currencies

Find the currency rate i. e. from

[http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/valuuttakurssit/Pages/tilastot\\_valuuttakurssit\\_valuuttakurssit\\_short\\_fi.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/valuuttakurssit/Pages/tilastot_valuuttakurssit_valuuttakurssit_short_fi.aspx)

In Customer B's case the currency rate is found from the report

**Check that the prices are unit prices.** If they are not, change them by dividing the price with the quantity column

**Change the currency to euro** by dividing the price with the currency rate. Copy formula

F	G
Amt without VAT(SEK)	EUR
1 073,22	=F2/\$F\$32
1 145,74	
295,88	
990,66	
-1 144,38	
-847,55	
-1 102,07	
-899,28	
295,88	
-905,77	
1 144,81	
-1 079,28	
-1 079,28	
849,32	
1 048,94	
-932,39	
-105,63	
-236,70	
-253,67	
-847,55	
799,36	
1 146,91	
-1 104,19	
-849,18	
-806,68	
263,20	
-806,68	
1 279,20	
1 177,93	
9,7654	

Customer B has different commissions for Norway and other countries.

**Separate Norwegian sales** from others to another file

28	145134473339	DKK	DKK	-607,36	-806,68	-82,61	-82,61	-759,20	-1 006,35	2.11.2016	1
29	31346682370	SEK	SEK	1 279,20	1 279,20	120,62	120,62	1 599,00	1 599,00	2.11.2016	1
30	5416134461602	NOK	NOK	1 079,28	1 177,93	120,62	120,62	1 349,10	1 472,42	2.11.2016	1

**NB!** Customers A, F and E have several stores. If you need to make invoices separately to every store, you have to divide the report by stores at this point

The following columns are the information you need for next steps

A	B	C
EAN Code	EUR	Quantity
6416134475357	109,90	1
6416134461527	117,33	1
6416134505238	30,30	1
6416134466195	101,45	1
6416134476576	-117,19	-1
6416134474541	-86,79	-1
6416134461732	-112,85	-1
6416134462517	-92,09	-1
6416134504828	30,30	1
6416134473360	-92,75	-1
6416134550405	117,23	1
6416134475296	-110,52	-1
6416134475302	-110,52	-1
6416134462487	86,97	1
6416134461145	107,41	1
6416134461244	-95,48	-1
6416134416541	-10,82	-1
6416134504880	-24,24	-1
6416134510249	-25,98	-1
6416134459708	-86,79	-1
6416134462272	81,86	1
6416134461510	117,45	1
6416134550511	-113,07	-1
6416134462470	-86,96	-1
6416134455762	-82,61	-1
6416134505238	26,95	1
6416134473339	-82,61	-1
6416134550375	130,99	1

**Separate the returned items** (items with -) to different files: make separate files for Norway and other countries returns

EAN Code ▾	EUR	Quant ▾
6416134476576	-117,19	-1
6416134550511	-113,07	-1
6416134461732	-112,85	-1
6416134475296	-110,52	-1
6416134475302	-110,52	-1
6416134461244	-95,48	-1
6416134473360	-92,75	-1
6416134462517	-92,09	-1
6416134462470	-86,96	-1
6416134474541	-86,79	-1
6416134459708	-86,79	-1
6416134455762	-82,61	-1
6416134473339	-82,61	-1
6416134510249	-25,98	-1
6416134504880	-24,24	-1
6416134416541	-10,82	-1

**Edit the figures from negative to positive** and save the file

EAN Code	Quantity	
6416134476576	117,19	1
6416134550511	113,07	1
6416134461732	112,85	1
6416134475296	110,52	1
6416134475302	110,52	1
6416134461244	95,48	1
6416134473360	92,75	1
6416134462517	92,09	1
6416134462470	86,96	1
6416134474541	86,79	1
6416134459708	86,79	1
6416134455762	82,61	1
6416134473339	82,61	1
6416134510249	25,98	1
6416134504880	24,24	1
6416134416541	10,82	1

At this point you should have four different files:

1. Sales report for Norway
2. Sales report for other countries
3. Returns for Norway
4. Returns for other countries

Your next step is either

**Sales Credit Memo**

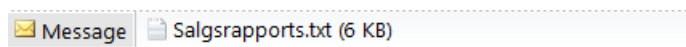
or

**How to credit customers with several locations**



### 3.2.1 Customer E's sales reports

Customer E sends us their daily sales reports by email



Save them to **COMMON** to following folder

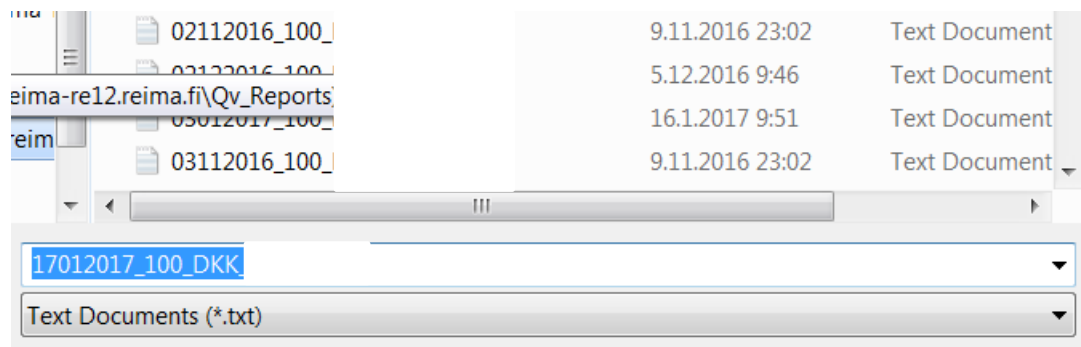


Before saving you must check the date of the report

The date is marked with yellow (red marked number 10 is the store number, if you need to check something later)

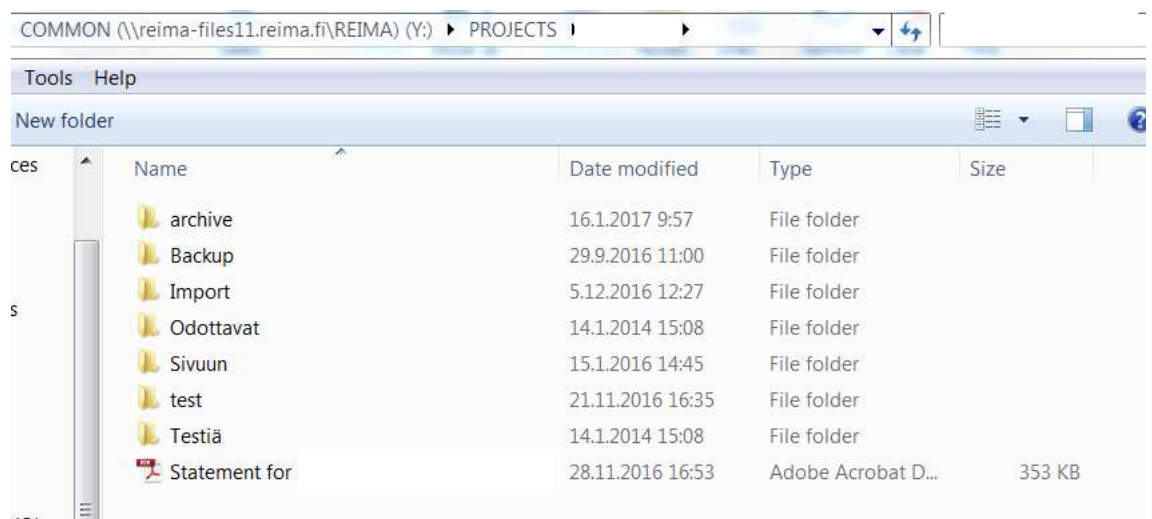
```
20170117,10,2521,670,29,1229,32324,6416134504897,1,27900,13950
20170117,10,2521,670,82,1520,25408,6416134510133,-1,-29900,11960
20170117,10,2521,772,80,1937,92718,6416134510362,1,32900,16450
20170117,10,2521,670,82,1520,25408,6416134510591,-1,-32900,13160
20170117,10,2521,738,26,1336,92377,6416134474855,1,119900,59950
20170117,10,2521,658,95,1756,34696,6416134547467,1,39900,19950
20170117,10,2521,658,98,1759,22400,6416134547443,1,39900,19950
20170117,10,2521,523,44,1654,92718,6416134459562,1,99900,49950
20170117,10,2521,658,95,1756,34696,6416134464771,1,89900,44950
20170117,15,2521,999,2682,1215,2,6420024860826,1,13950,0
20170117,15,2521,999,2899,1415,2,6416134462272,1,49950,0
20170117,15,2521,999,1735,0017,2,6416134455618,1,44950,0
20170117,15,2521,999,2999,1515,2,6416134552140,1,9950,0
20170117,15,2521,999,709,0016,2,6416134552164,1,9950,0
20170117,15,2521,999,1493,0017,2,6416134458718,1,64950,0
20170117,15,2521,999,1751,0017,2,6416134461077,1,54950,0
20170117,15,2521,999,1853,0018,2,6416134461060,1,54950,0
20170117,15,2521,999,1297,0017,2,6416134469639,1,29950,0
20170117,15,2521,999,1267,0017,2,6416134510379,1,16450,0
20170117,15,2521,999,395,0015,2,6416134510478,1,16450,0
20170117,15,2521,999,2168,0018,2,6416134510492,1,16450,0
20170117,15,2521,999,2168,0018,2,6416134510485,1,16450,0
20170117,15,2521,999,973,0016,2,6416134473049,1,47450,0
20170117,15,2521,999,973,0016,2,6416134473032,1,47450,0
20170117,15,2521,999,1606,0017,2,6416134473025,1,47450,0
20170117,15,2521,999,2981,1515,2,6416134473292,1,47450,0
```

**Save the txt.-file** in following form “DATE\_100\_DKK\_CUSTOMERE”



**Copy the files** you want to invoice from

**Paste them here:**



Trimit takes the files from this folder to Trimit’s **Sales Order Buffer list**

Go to **Sales Order Buffer** list in Trimit

Reima Oy ▶ Departments ▶ Reima ▶ Integrations ▶ Sales Order Buffer List

Or write Sales Order Buffer List to search field

In Sales Order Buffer List you can see Customer E's **EDI-dispatches**

1	17.1.2017	25	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	15	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	50	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	40	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	30	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	20	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	10	18.1.2017 9:44	Pending


Select all the Customer E's dispatches

1	17.1.2017	25	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	15	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	50	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	40	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	30	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	20	18.1.2017 9:44	Pending
1	17.1.2017	10	18.1.2017 9:44	Pending


Press **Process Selected Documents**

HOME


ACTIONS




Edit



View




Edit List




Delete

Manage



Process Pending Documents



Process Selected Documents

Process

Now the dispatches are transformed into Sales Orders

Your next step is

[How to credit customers with several stores](#)

### 3.3 Sales Credit Memo

At first we have to credit the returns to Customer B's location

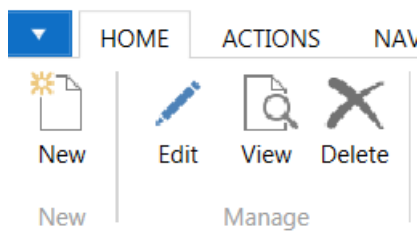
Note that if you have had reclamations during the sales month, you should decrease them with Item Journals ([link to instructions here](#)) after crediting them in this phase

Import the return file you have made to a **Sales Order**

Go to

▸ Home ▸ Sales Orders ▸

Create new Sales Order. Press **New**



Fill **General information**

Type in **Sell-to Customer No**

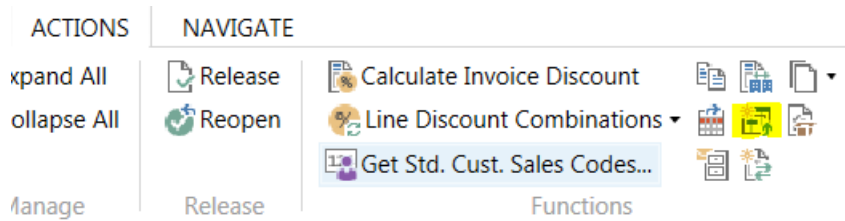
Choose this date as **Requested Delivery Date**

Change Order Type to **INS\_WHL\_CO**

 A screenshot of a 'General' tab in a software form. The form contains several fields and sections. On the left, there are fields for 'Sell-to Customer No.' (101116), 'Sell-to Customer Name', 'Sell-to City', 'Posting Date' (30.11.2016), 'Order Date' (8.12.2017), 'Document Date' (30.11.2016), 'Requested Delivery Date' (30.11.2016), 'External Document No.', 'External Document Date', 'Transfer/Buffer entry No.' (0), and 'Your Reference:'. On the right, there are fields for 'Our Reference:', 'Salesperson Code' (F1), 'Status' (Open), 'Use Value Date' (checkbox), 'Blocked' (checkbox), 'Ignore Blocking' (checkbox), 'Stop Availability Check' (checkbox), 'Order Type' (INS\_WHL\_CO), 'Collection No.', 'XML Order Confirmation Entry No.', 'ReimaXmi Copied' (No), 'ReimaXmi Send Status' (Pending), and 'ReimaXmi Last Modified'. A 'Show more fields' link is at the bottom right.

Note that Customers A, F and E have several stores that need to be credited separately with the stores Sell-to Customer numbers

Now you can import the return-file from **Actions – Import Order lines from Excel**



Choose your file to **File Path and Name**-section

Change **Item number format** to **EAN**

Type in the **Item Number Column number**, **Quantity column number** and **Price column number** → press **OK**

Workbook	
Quick Set Format:	<input type="text"/>
File Path and Name:	C:\Users\vanta\ro\Desktop\
File format	
Item number format:	EAN
Field Separator:	
Order No. Column:	0
Item Number Column:	1
Model No. Column:	0
Color Column:	0
Size Column:	0
Item and Size column:	0
Item and Color Column:	0
Quantity Column:	3
Unit of Measure Column:	0
Price Column:	2

Choose the right sheet and press **OK**

Name/Value Lookup ▾

Type to filter (F3) | Name ▾ | →

No filters applied

Name	Value
59	data juni 15
60	data jul 15
61	data aug 15
62	data sept 15
63	data okt 15
64	data nov 15
65	data dec 15
66	data jan 16

Check the **Customer Discount group** from **Misc. Param.-section**

Customer B has two commission per cents: 52 % for Norway and 45 % for other countries

+ MISC. Param.

Customer Posting Group: EU

Customer Disc. Group: ▾

Job No.: ▾

Collection No.: ▾

Creation Date: 13.1.2017 ▾

Created by: ▾

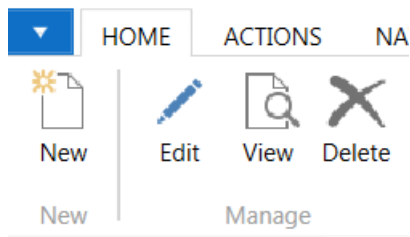
Write down the **Sales Order No** and close the Sales Order

Go to **Sales Credit Memos** from

▸ Sales ▸ Sales Credit Memos

Or type Sales Credit Memos to the Search field

Press **New**



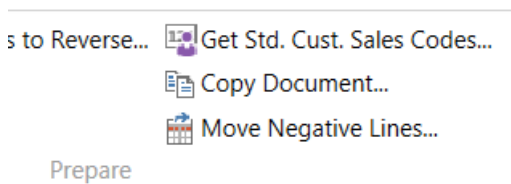
Write the customer number to **General**

General	
Sell-to Customer No.:	101116
Sell-to Contact No.:	CT006675
Sell-to Customer Name:	

Write a description of the document to **Your Reference** and **External Doc. No.**

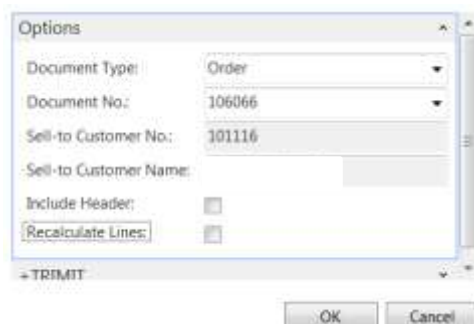
Your Reference:	November 2016 returns Other Countri
-----------------	-------------------------------------

Choose **Copy Document** from **HOME**-sheet



Choose **Document type Order** and type your document number

Trimit chooses automatically **Recalculate Lines**, take this tick off



Press **OK**

The lines will appear

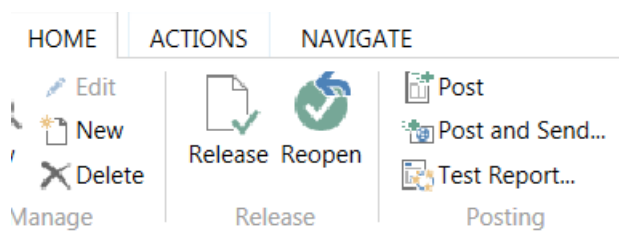
Exp. Matr...	Type	No.	VAT Bus. Posting..	Description	Location Code	Collection No.	Quantity	Unit of Measure Code	Unit Price Excl. VAT
	Matrix	531234		Reimatec® Jacket, Sisarus	P-EU		2	PCS	62,65
	Item	53123449000..	DK-EU	Reimatec® Jacket, Sisarus	P-EU		1	PCS	62,65
	Item	53123449000..	DK-EU	Reimatec® Jacket, Sisarus	P-EU		1	PCS	62,65
	Matrix	531232	DK-EU	Jacket, Likka	P-EU		1	PCS	54,30
	Item	53123299900..	DK-EU	Jacket, Likka	P-EU		1	PCS	54,30
	Matrix	520184A	DK-EU	Overall, Kiddo Juonet	P-EU		1	PCS	50,15

Check that the **Location Code** is correct. In this case it is not, so change it to C-B from **Shipping**

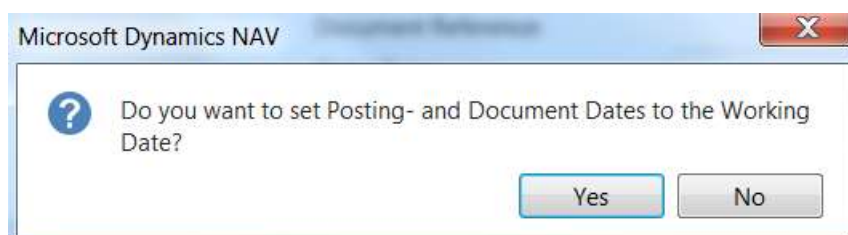
**Press F7** and check that the credit memo does not contain VAT (or some cases that it does contain it)

The credit memo chooses **Inventory Adjustment** automatically to **Yes**, leave that

Post the Credit Memo from **HOME – Post**



Press **No**



Now the Sales Credit Memo disappears. It means that it is posted

Your next step is

**Invoicing**



### 3.3.1 How to credit customers with several locations

Customer E used as an example. If you are invoicing Customer A or Customer F, check the previous chapter

After you have processed Customer E's EDI dispatches

Go to **Sales Orders**

▸ Home ▸ Sales Orders ▸

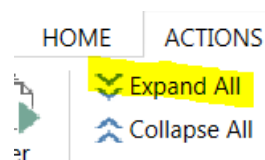
No.	Self-to Custome...	Sell-to Customer Name	External Documen...	Sell-to City	Location Code	Assigned User ID	Status	Co... Shi...
109233	100400						Open	No
109232	100402						Open	No
109231	100403						Open	No
109230	100404						Open	No
109229	100401						Open	No

Open the first sales order

Collect all the returned items to an excel file

If you have several orders for one store i. e. Customer B 20, take all the returns to the same file

Press **Expand All**

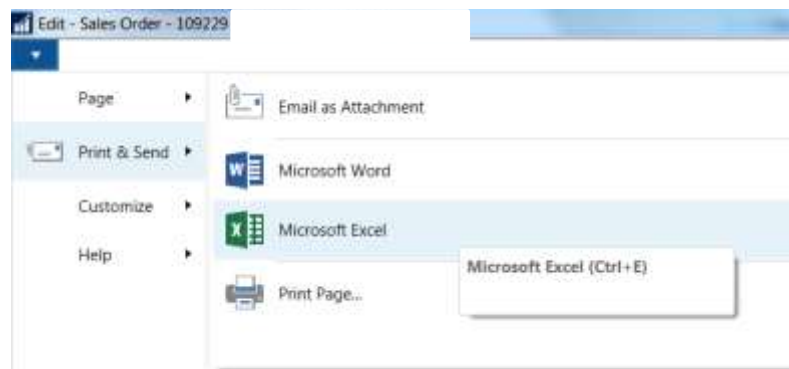


Press the **Quantity** column, so that the returns will rise on the top

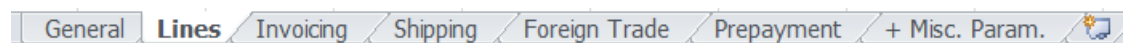
Exp... Matr...	Type	Man... VAS...	No.	Description	Location Code	Quantity
	Item	<input type="checkbox"/>	518315N999000054	Balaclava, Starrie		-1
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	520189999000104	Reimatec® overall, Tromssa		-1
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	522207N999000134	Pants, Procyon		-1
<input type="checkbox"/>	Matrix	<input type="checkbox"/>	<b>569123</b>	<b>Winter boots, Nefar</b>		
<input type="checkbox"/>	Matrix	<input type="checkbox"/>	<b>527251</b>	<b>Reimatec® gloves, Tartu</b>		

Send the rows to Excel

**NB!** Do not delete the returns from the sales order before you have made the credit note of the returns. If you delete them you have no data of returns in case something disappears on the way



The lines will appear to **Lines-sheet**



**Delete** all the rows but the returns and save the file

1 Edit - Sales Order - 109229

Expand	Type	Manual	Description	Location	Quantity	Reserved	Unit of	Unit Price	Line	Amount	
Matrix		VAS Line	n	Code		Quantity	Measure	Excl. VAT	Excl. VAT	Including	DI
3 No	Item	No	518315N Balaclav		-1,00		PCS	390,60	-199,21	-199,21	
4 No	Item	No	5201899 Reimate		-1,00		PCS	659,40	-336,29	-336,29	
			522207N Pants, P		-1,00		PCS	823,50	-419,98	-419,98	
			5123 Winter T				PRS			0,00	
			7251 Reimate				PRS			0,00	
			509297 Reimate				PRS			0,00	
			522207N Pants, P				PCS			0,00	
			517135 Mittens				PRS			0,00	

Verdana - 10 - A A - % +

Matrix

Copy

Paste Options:

Paste Special...

Insert

Delete

Clear Contents

**Convert the quantities to positive figures**

No.	Description	Location	Quantity
518315N999000054	Balaclava		1,00
520189999000104	Reimatec		1,00
522207N999000134	Pants, Pr		1,00

Create new **Sales Order**

Type in the General information: **Sell-to Customer No** and **Order Type** INS\_WHL\_CO

109238

General			
No.:	109238	Our Reference:	
Sell-to Customer No.:	100401	Salesperson Code:	FH
Sell-to Customer Name:		Status:	Open
Sell-to City:		Use Value Date:	<input type="checkbox"/>
Posting Date:	18.1.2017	Blocked:	<input type="checkbox"/>
Order Date:	18.1.2017	Ignore Blocking:	<input type="checkbox"/>
Document Date:	18.1.2017	Stop Availability Check:	<input type="checkbox"/>
Requested Delivery Date:		Order Type:	INS_WHL_CO
External Document No.:		Collection No.:	

Then import the returns from excel-file

Importing is explained in [Blanket Sales Order](#)-chapter

When you have imported the lines, **Press F7** and check that the amount without VAT matches to the amount in the return file. Notify the commission

109238

General			
Amount Incl. VAT:	955,48	Adjusted Profit %:	54,5
Inv. Discount Amount:	0,00	Quantity:	3
Total Incl. VAT:	955,48	Parcels:	0
25% VAT:	191,10	Net Weight:	1,46
Total Excl. VAT:	764,38	Gross Weight:	0
Sales (LCY):	102,79	Volume:	0
Original Profit (LCY):	56,01	Original Cost (LCY):	46,78
Adjusted Profit (LCY):	56,01	Adjusted Cost (LCY):	46,78
Original Profit %:	54,5	Cost Adjmt. Amount (LCY):	0,00
		No. of VAT Lines:	1

If the amount is correct, leave the Sales Order

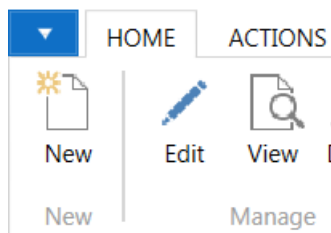
**Remember to write down the Order Number**

Go to **Sales Credit Memos** from

► Sales ► Sales Credit Memos

Or type Sales Credit Memos to search field




Create **New**



Type the **Sell-to Customer No.**, write a description to **Your Reference** and **External Doc. No.** and change the **Posting Date** to the first day of the invoice month

General	
Sell-to Customer No.:	100401
Sell-to Contact No.:	CT005960
Sell-to Customer Name:	
Sell-to City:	
Sell-to Contact:	
Your Reference:	
Posting Date:	30.1.2017

Press **Copy Document** from **HOME – Copy Document**

to Reverse...	 Get Std. Cust. Sales Codes...
	 Copy Document...
	 Move Negative Lines...
Prepare	

Select **Document Type – Order** and choose your order to **Document No.** field

Remember to leave **Recalculate Lines** empty

Press **OK**

Edit - Copy Sales Document	
ACTIONS <span>Cronus Reima...</span>	
Clear Filter	
Page	
Options	
Document Type:	Order
Document No.:	106069
Sell-to Customer No.:	100401
Sell-to Customer Name:	
Include Header:	<input type="checkbox"/>
Recalculate Lines:	<input type="checkbox"/>
+ TRIMIT	
OK Cancel	

The lines will appear

### Check the commission and VAT

Description	Location Code	Collection No.	Quantity	Unit of Measure Code	Unit Price Excl. VAT	Line Amount Excl. VAT
<b>Balaclava, Starrie</b>		*		PCS	*	<b>0,00</b>
Balaclava, Starrie			1	PCS	390,60	390,60
<b>Pants, Procyon</b>				PCS		<b>0,00</b>
Pants, Procyon			1	PCS	823,50	823,50
<b>Reimatec® overall, Tromssa</b>				PCS		<b>0,00</b>
Reimatec® overall, Tromssa			1	PCS	659,40	659,40

**Inventory Adjustment** in the rows should be **Yes**, because we will return the quantities to customers location. Reason code should be **209A** Consignment Returns

At this point we are adding the quantities to C-B KOLD, **check the Location code**

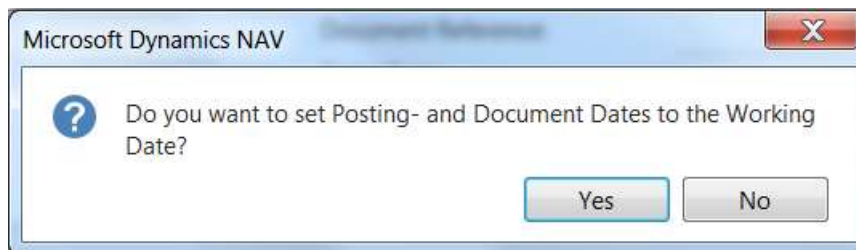
Shipping	
Ship-to Code:	<input type="text"/>
Ship-to Name:	<input type="text"/>
Ship-to Post Code:	<input type="text"/>
Ship-to City:	<input type="text"/>
Blanket Order ID:	<input type="text"/>
Location Code:	<input type="text"/>
Shipment Date:	18.1.2017

The credit memo is ready to post

Press **Post**

HOME	ACTIONS	NAVIGATE
Edit New Delete Manage	Release Reopen Release	Post Post and Send... Test Report... Posting

Trimit asks the following. Press **No**



Now the document is posted and you can find it from **Posted Sales Credit Memos**

Remember to delete the order you copied to the Sales Credit Memo

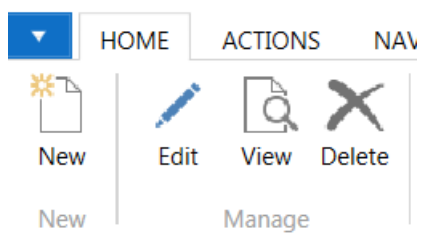
### 3.4 Invoicing

Import the Sales report file you have made to a **Sales Order**

Go to

▸ [Home](#) ▸ [Sales Orders](#) ▸

Create new Sales Order. Press **New**



## Fill General information

Type in **Sell-to Customer No**

Set the **Requested Delivery Date** as the current date

Change **Order Type** to INS\_WHL\_CO

General

Sell-to Customer No.: 101136

Sell-to Customer Name:

Sell-to City:

Posting Date: 30.11.2016

Order Date: 11.2017

Document Date: 30.11.2016

Requested Delivery Date: 30.11.2016

External Document No.:

External Document Date:

TransferBuffer entryNo: 0

Your Reference:

Our Reference:

Salesperson Code: FFF

Status: Open

Use Value Date:

Blocked:

Ignore Blocking:

Ship Availability Check:

Order Type: INS\_WHL\_CO

Collection No.:

XML Order Confirmation Entry No.:

RemainXmi Copied:

RemainXmi Send Status: Pending

RemainXmi Last Modified:

Show more fields

Note that Customers A, F and E have several stores that need to be invoiced separately with the stores Sell-to Customer numbers

Now you can import the Sales Report-file from **Actions – Import Order lines from Excel**

ACTIONS

NAVIGATE

Expand All

Collapse All

Manage

Release

Reopen

Calculate Invoice Discount

Line Discount Combinations

Get Std. Cust. Sales Codes...

Functions



Choose your file to **File Path and Name**-section

Change **Item number format** to **EAN**

Type in the **Item Number Column number**, **Quantity column number** and **Price column number** → press **OK**

Workbook

Quick Set Format:

File Path and Name: C:\Users\rantalro\Desktop\

File format

Item number format: EAN

Field Separator:

Order No. Column:  0

Item Number Column:  1

Model No. Column:  0

Color Column:  0

Size Column:  0

Item and Size column:  0

Item and Color Column:  0

Quantity Column:  3

Unit of Measure Column:  0

Price Column:  2

Choose the right sheet and press **OK**

Name/Value Lookup -  Type to filter (F3)  Name  →

No filters applied

Name	Value
59	data juni 15
60	data jul 15
61	data aug 15
62	data sept 15
63	data okt 15
64	data nov 15
65	data dec 15
66	data jan 16
67	data feb 16
68	data mar 16
69	data apr 16
70	data may 16
71	data jun 16
72	data july 16
73	data Aug 16
74	data SEP 16
75	data Okt 16
76	data Nov 16

Check the **Customer Discount group** from **Misc. Param.**-section

Customer B has two commission per cents: 48 % for Norway and 55 % for other countries

+ Misc. Param.

Document Reference:

Customer Price Group:

Customer Disc. Group:


Job No.:

Select **Functions – Set Qty. to Ship Outstanding**

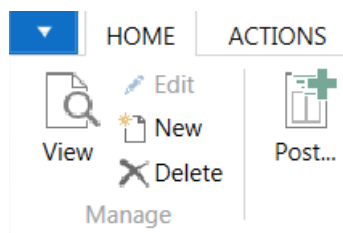
Lines			
Line	VarDim	Related Order	Functions
Exp... Matr...	Type	Man... VAS...	No.
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	531232999000134
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	518315490000052
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	520190F698000134
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	510230698000080
<input type="checkbox"/>	<b>Matrix</b>	<input type="checkbox"/>	<b>518315</b>
<input type="checkbox"/>	Item	<input type="checkbox"/>	584415342000098

Press **Yes**

Microsoft Dynamics NAV

 This function will update Qty. to Ship. If you only want to update some of the lines, these lines can be marked.

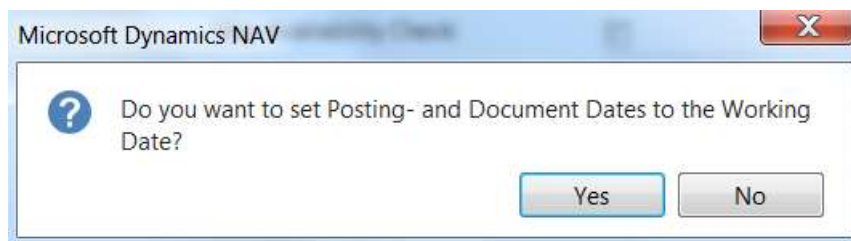
Post invoice from **HOME** – **Post**



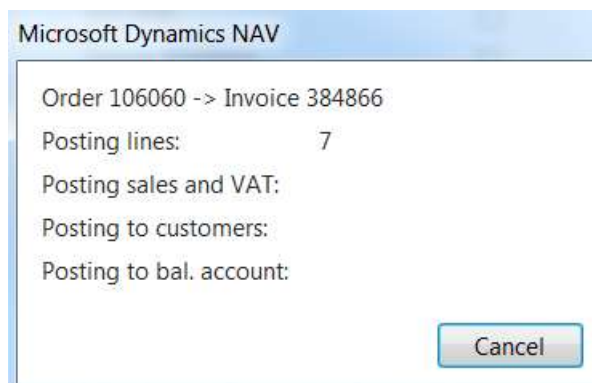
Choose **Ship and Invoice**, press **OK**



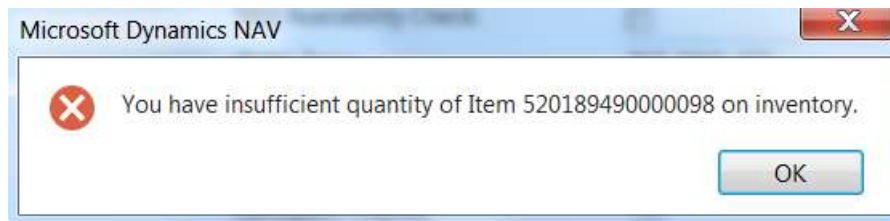
We do not want to change the Posting date, so press **No**



Trimit starts to post lines



If the quantities do not match the stock, this window can pop out



It means there is no such product in the location you try to invoice from.

You must add the product to the Location by using Item Journals

[\(link to instructions here\)](#)

After adding, press **Post** again

Repeat this to the point the Sales Order disappears – this means that the invoice is posted

### 3.5 Sales Correction Invoice

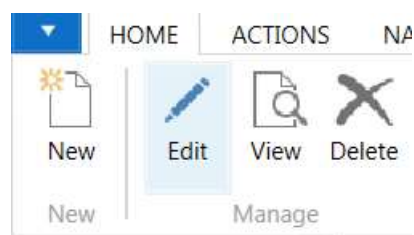
If the invoiced amount does not add up with the sales report, you must make a **Sales Correction Invoice** or **Credit Note**

For making a **Sales Correction Invoice**, go to

▸ Finance ▸ Sales Invoices

Or write Sales Invoices to the search field

Press **New**



Type **Customer number** and choose the **Order type**

General

Sell-to Customer No.:	101116	External Document No.:	
Sell-to Contact No.:	CT006675	Salesperson Code:	HH
Sell-to Customer Name:		Status:	Open
Sell-to City:		Blocked:	<input type="checkbox"/>
Sell-to Contact:		Ignore Blocking:	<input type="checkbox"/>
Your Reference:		Skip Availability Check:	<input type="checkbox"/>
Posting Date:	30.11.2016	Order Type:	INVS WITH CO
Document Date:	30.11.2016	Collection No.:	
		Reason Code:	

Show

You must invoice the sales correction with an Item NS0007

Type the explanation to the **Description**. You can write it also to **Your Reference**

**Choose Quantity 1**

Exp. Matr...	Type	No.	VAT Bus. Posting...	Description	Location Code	Collection No.	Quantity
<input type="checkbox"/>	Item	NS0007	DK-EU	Sales correction November 2016			1

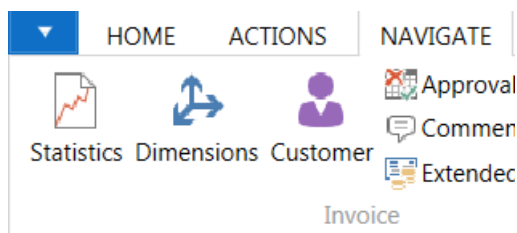
Check the **Location Code** that should be customers own location

Type the invoiced amount to **Unit Price Excl. VAT**

Check that everything (VAT etc.) adds up from **F7**

Quantity	Unit of Measur...	Line Discount %	Line Discount Amount	Unit Price Excl. VAT	Line Amount Excl. VAT	Qty. to Assign
1	PCS	0	0,00	416,99	416,99	

## Change dimensions from **NAVIGATE – Dimensions**



The dimensions might look like this

### Edit Dimension Set Entries ▾

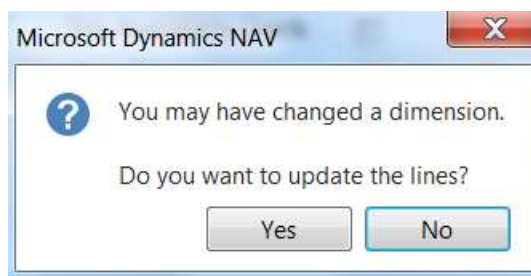
Type to filter (F3)	Dimension Code	→
Dimensi... Code	Dimension Value Code	Dimension Value Name
CHANNEL	WS	Wholesale
COSTCENTER	100400	WS SE
COUNTRY	SE	Sweden
CUSTOMER	101116	101116
ORDERTYPE	INS	

## Add the most correct dimensions for **BRAND**, **CATEGORY** and **SEASON**

BRAND	REIMA	Reima
CATEGORY	1 OUTDOOR	
SEASON	AW16	AW16

Press **OK**

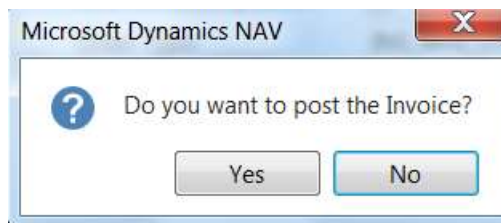
Trimit asks do you want to update the lines, press **Yes**



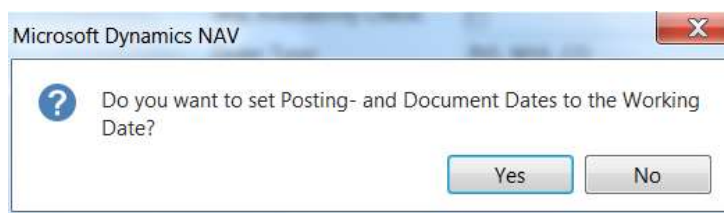
Press **Post**



Trimit asks if you want to post the invoice, press **Yes**



Trimit is trying to set the Posting date to today, press **No**



Now the invoice has been posted and it disappears from Sales Invoices to **Posted Sales Invoices**

### 3.6 Customer E's Sales Corrections and other fees

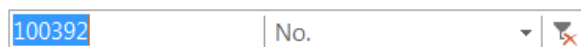
After the sales month Customer E sends us a Settlement-file that tells us what they are going to pay and the fees that we should credit for them

First we must calculate what we have invoiced from Customer E in Trimit in previous month

Go to **Customers** from

Reima Oy ▶ Home ▶ Customers ▶

Type Customer E's **Customer No** 100392 as a filter



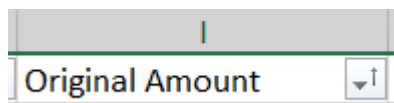
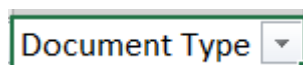
Open the customer card with a double click

Open the **Balance** by clicking the balance amount

Balance (LCY): 5 802,22

Choose all documents and **send them to Excel**

Filter the **Original Amount Column** from Smallest to Largest or **Document Type** from A to Z to get the **Credit Memos** and **Invoices** filtered



Make a calculation of all the **Returns** (Credit memos) and **Sales** (Invoices)

29.6.2017	Credit Mer	585082	100392		RTDOMAI	DKK	-244,49
16.6.2017	Credit Mer	585080	100392		RTDOMAI	DKK	-177,99
9.6.2017	Credit Mer	584942	100392		RTDOMAI	DKK	-177,99
30.6.2017	Credit Mer	585137	100392		RTDOMAI	DKK	-177,79
9.6.2017	Credit Mer	585083	100392		RTDOMAI	DKK	-101,49
<b>Returns</b>							<b>-16 699,45</b>
29.6.2017	Invoice	396226	100392		RTDOMAI	DKK	1 540,03
30.6.2017	Invoice	396351	100392		RTDOMAI	DKK	1 935,66
30.6.2017	Invoice	396367	100392		RTDOMAI	DKK	2 059,85
29.6.2017	Invoice	396233	100392		RTDOMAI	DKK	2 638,54
19.6.2017	Invoice	396001	100392		RTDOMAI	DKK	3 648,57
<b>Sales</b>							<b>76 918,86</b>

Then calculate the correct invoiced figures

	<b>Sales</b>	76 918,86		
	<b>- Returns</b>	16 699,45		
	<b>DK VAT 25%</b>	60 219,41	Inc VAT	
<b>/</b>	<b>1,25</b>	<b>48175,528</b>	<b>Invoiced amount without VAT</b>	

Now we know the amount that is invoiced in Trimit (60 219,41 DKK)

Open **Customer E's Settlement-file** and our own Excel-platform for counting the settlement from

► COMMON (\\reima-files11.reima.fi\REIMA) (Y:) ► PROJECTS ► Consignment instructions ►



10.1.2017 14:22	Microsoft Excel Co...	12 KB
21.7.2017 12:51	Microsoft Excel W...	11 KB
16.1.2017 11:14	Adobe Acrobat D...	1 367 KB

Start to **pick figures from Settlement-file to this excel**

Use the amounts without VAT

Period : 01-06-2017 - 30-06-2017

#### Sales overview

Area ID	Description	VAT amount	Sales amount	Total
		4.294,12	17.176,56	21.470,68
		6.067,22	24.268,90	30.336,12
		3.047,44	12.189,76	15.237,20
		3.824,33	15.297,33	19.121,66
		1.064,16	4.256,64	5.320,80
		4.301,71	17.206,93	21.508,64
				<b>112.995,10</b>

Every figure has its place in the Excel

Department store	SALES	COMMISSION	MDN	Afregning	Marknadsforingsbidrag	Credit card fee	Alarm	Handling fee	Staff discount	Forsendelse	Fragekning	Manuelt h�ndteringsgebyr
web 15	18955,28	9098,53	189,55								350	
10	17176,56	14046,57	171,77				451,98		10,1			
20	24268,9	14046,57	242,69						52,61			
25	12389,76	6107,2	121,9						33,5			
30	15297,33	6107,2	152,97						39,17			
40	4256,64	9160,82	42,57							175		
50	17206,93	9160,82	172,07									
70				75	3517,75				144,38			500

Count all the sales and commissions together

**Count the difference of the sales and commissions.** Compare it to the already invoiced amount you calculated before

Invoiced in Trimit	Invoiced Sales in Settlement	Difference
48175,528	41623,69	6551,84

**The customer discount group 49% must be in the credit memo.** Use the following formula and add VAT to get the correct amount.

The red number is the one we are typing to the credit memo

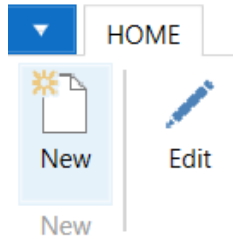
$(6551,84/51)*100$	12846,74
1,25	16058,43

We have invoiced too much, so we must credit the difference. If we have invoiced smaller amount than in Customer E's settlement, follow the instruction [Sales Correction Invoice](#)

Go to **Sales Credit Memos** from

**Sales** ► **Sales Credit Memos**

Then press **New**



Choose **Customer number** 100392 and write description to **Ext. Doc. No**


General			
Sell-to Customer No.:	100392	Document Date:	21.7.2017
Sell-to Contact No.:	CT005951	External Document No.:	SALES CORRECTION JUNE 2017
Sell-to Customer Name:		Salesperson Code:	FH
Sell-to City:		Reason Code:	
Sell-to Contact:		Status:	Open
Your Reference:		Document Reference:	
Posting Date:	21.7.2017	Order Type:	
		Collection No.:	

Choose **Transaction Type** 99 from **Foreign Trade**

Foreign Trade	
Currency Code:	DKK
EU 3-Party Trade:	<input type="checkbox"/>
Transaction Type:	99
Transaction Specification:	

Choose **Item** to the row and type NS0007

Write **Commission correction** to **Description**

Exp... Matr...	Type	No.	Gen. Prod. Posting ...	Gen. Bus. Posting ...	VAT Bus. Posting...	Description
	Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Commission correction

Type 1 to Quantity and Type the amount you calculated for the difference to Unit Price Excl. VAT

**NB! All though it says Exl. VAT, it still does include it**

Quantity	Unit of Measur...	Unit Price Excl. VAT	Line Amount Excl. VAT	Line Discount %
1	PCS	16 058,43	8 189,80	49

Choose **Inventory Adjustment** No (Statistics with only Sales Amount Reduced)

Inventory  
Adjustm...

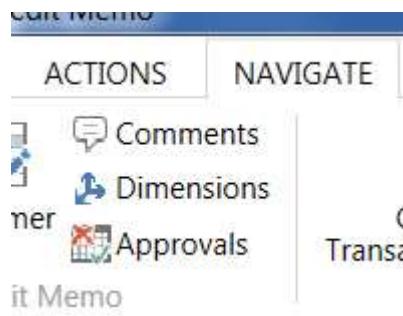
No (Statistics...

Check that the amounts are correct pressing **F7**

General	
Amount Incl. VAT:	8 189,80
Inv. Discount Amount:	0,00
Total Incl. VAT:	8 189,80
25% VAT:	1 637,96
Total Excl. VAT:	6 551,84
Sales (LCY):	880,99
Original Profit (LCY):	880,99
Adjusted Profit (LCY):	880,99
Original Profit %:	100,0

Press **OK**

Go to **NAVIGATE-Dimensions**

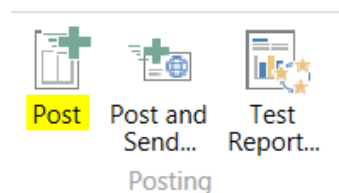


Choose dimensions for **BRAND, CATEGORY** and **SEASON**

CODE	VALUE CODE	
CHANNEL	WS	Wholesale
COSTCENTER	100500	WS DK
COUNTRY	DK	Denmark
CUSTOMER	100392	100392
BRAND	REIMA	Reima
CATEGORY	1 OUTDOOR	
SEASON	SS17	

Press **OK** and **Update the Lines**

Then press **Post**



Now you can find the Credit Memo from **Posted Sales Credit Memos**

Then do the same for the other fees from the Settlement

Remember to add 25 VAT to the amounts

Now you must credit the other fees

Make a new **Sales Credit Memo**

Choose **Customer No** and write **Description** i.e. “Sales Correction June 2017”

Choose **Transaction type** 99

Take of the Customer discount group 49 % from **Misc. Param.**

Use the Item No **NS0007**

Type the rows with the descriptions from the file

Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	MDN	P-EU	1 PCS	1 366,90
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Aftregningsgebyr	P-EU	1 PCS	83,75
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Marknadsforingsbidrag	P-EU	1 PCS	4 397,1875
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Alarm	P-EU	1 PCS	564,975
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Stafldiscount	P-EU	1 PCS	180,475
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Forsendelse	P-EU	1 PCS	218,75
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Fragtægning	P-EU	1 PCS	437,50
Item	NS0007	PRODUCT	EU CONSING	DK-DOM	Manuelt hændteringsgebyr	P-EU	1 PCS	625,00

Choose **Quantity** 1 and type the value **with VAT** to Unit Price Exl. VAT

Choose **Inventory Adjustment** No (Statistics with only Sales Amount Reduced)

Inventory

Adjustm...

No (Statistics...

Add the same **Dimensions** as before and Press **Post**

## 4 EDITING SALDOS IN LOCATIONS

### 4.1 Item Journals

If the Sales Invoice gives you a note about missing quantity, you can add the product to the Location with **Item Journals**

You can find it from

▸ Departments ▸ Warehouse ▸ Inventory ▸

Choose **Item Journals**

#### Inventory

##### Lists

Phys. Invt. Counting Periods

##### Tasks

**Item Journals**

Item Reclass. Journals

Phys. Inventory Journals

Revaluation Journals

Choose **Entry Type Positive Adjmt.**

If you would decrease something you would choose Negative Adjmt. **If you want to decrease something, choose Negative Adjustment**

Write your name letters after **Document No.** i.e. "17RR"

Write the **Item No.** you are adding

Choose **Location Code** and **Quantity**

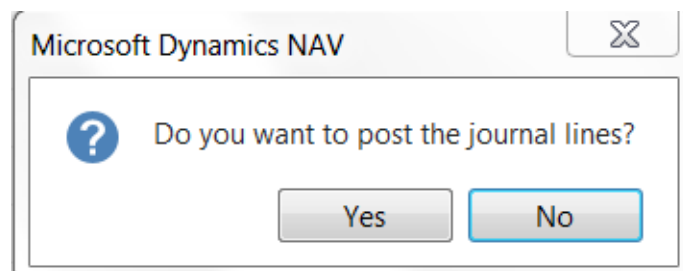
Entry Type	Document No.	Item No.	Description	Location Code	Bin Code	New Location Code	Quantity
Positive Adjmt. 17RR		52150369800	Softshell jacket, Vanitti				1

When you have filled all the information, press **Post**



Trimit asks “Do you want to post the journal lines?”

Press **Yes**



Now the stock is up to date

## 4.2 Returns after the season

We make the consignment product returns by using Transfer Order and Physical Inventory Journal.

Let's use Customer C as an example

First make a **Blanket Order** with the stores customer number

Go to **Blanket Sales Orders**



Press **New**

Fill the **Sell to Customer No**

Write down the stores Location code to **External Document No**

**Skip 2<sup>nd</sup> level Transfer Create**

Use **Order Type** INS\_WHL\_CO

General	
No:	43707
Sell-to Customer No:	100151
Sell-to Contact No:	
Sell-to Customer Name:	
Sell-to Address:	
Sell-to Address 2:	
Sell-to Post Code:	DK-9200
Sell-to City:	
Sell-to Contact:	
Order Date:	6.10.2017
Document Date:	6.10.2017
External Document No:	
Salesperson Code:	TK
Campaign No.:	
Responsibility Center:	
Assigned User ID:	
Status:	Open
Blocked:	<input type="checkbox"/>
Ignore Blocking:	<input type="checkbox"/>
Skip Availability Check:	<input type="checkbox"/>
Skip Transfer Create:	<input type="checkbox"/>
Skip 2nd level Transfer Create:	<input checked="" type="checkbox"/>
Order Type:	INS_WHL_CO
Collection No.:	
Transfer Price to Orders:	<input type="checkbox"/>

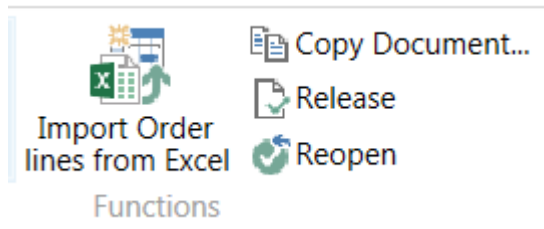
Change the **Location Code** from Shipping-sheet to V-CORRECT

Take **Cross Docking** tick away

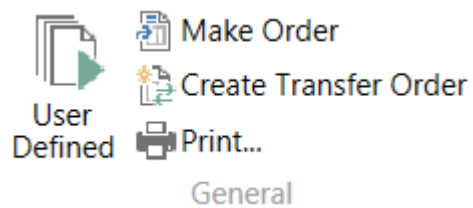
Shipping	
Ship-to Code:	
Ship-to Name:	
Ship-to Address:	
Ship-to Address 2:	
Ship-to Post Code:	DK-9200
Ship-to City:	
Ship-to Contact:	
Location Code:	V-CORRECT
Shipment Method Code:	DAP
Cross Docking:	<input type="checkbox"/>
Shipment Date:	6.10.2017
<b>Ship-to Information</b>	
Blanket Order ID:	
<b>For Delivery</b>	
Ready for Shipping:	<input checked="" type="checkbox"/>

Next you must import the excel file of seasons returns, see instruction from [Sales Orders](#)

## Release the order



## Create Transfer Order from C-C A → V-CORRECT



Document Type:

Document No.:

Sell-to Customer Name:

Parameters

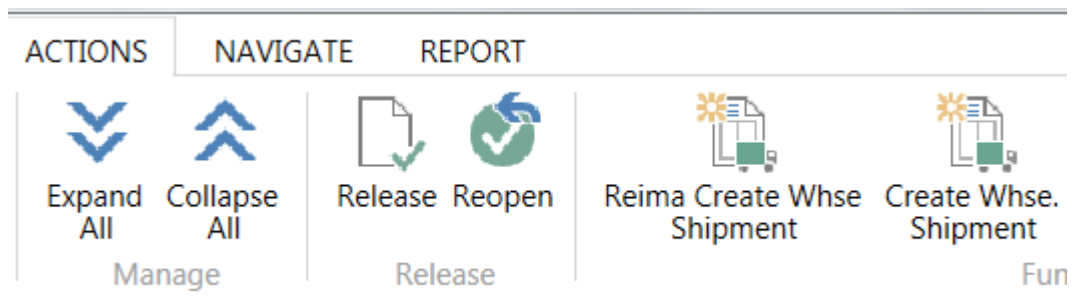
After the Transfer Order has been created, go to **Transfer Orders**

Select your Transfer Order, and **Open** it by double clicking

## Transfer Orders ▾

No. ▾	Transfer-fr... Code	Transfer-to Code	In-Transit Code	Status
537940	P-I FI	----	I-EU	Released
537939	----	V-CORRECT	T-EU	Released

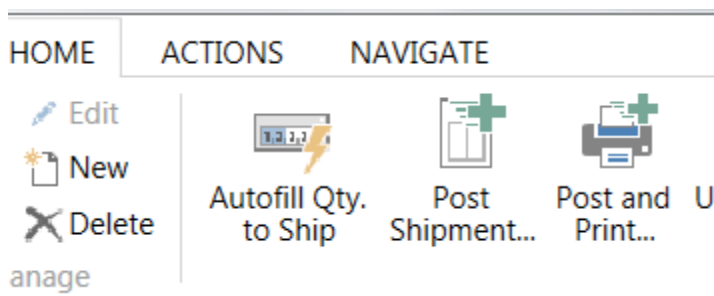
## Select Actions – Create Warehouse Shipment



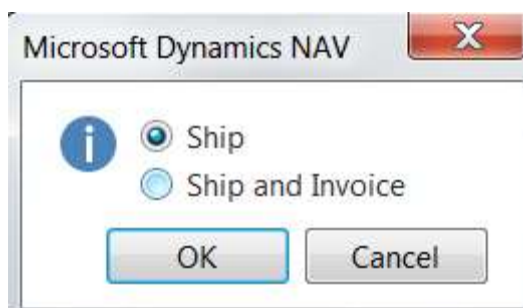
Trimit opens the Warehouse Shipment Document

Choose Home – **Autofill Qty to Ship**

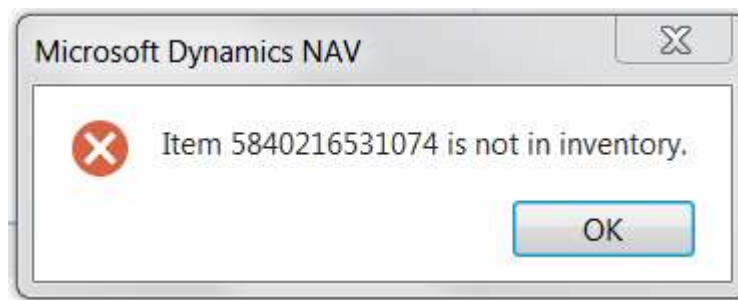
After that, choose **Post Shipment**



Choose **Ship**



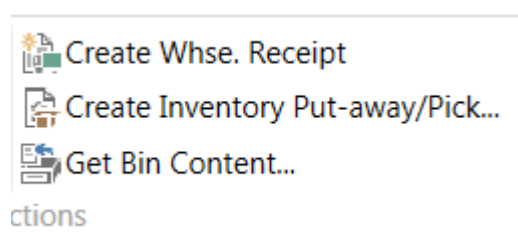
If Trimit says that some item is not on inventory, delete the item row from Transfer Order



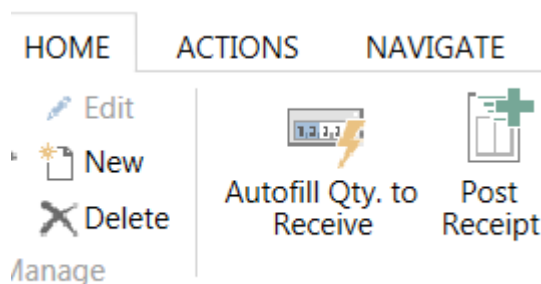
When the Shipment has been successfully posted this note will appear



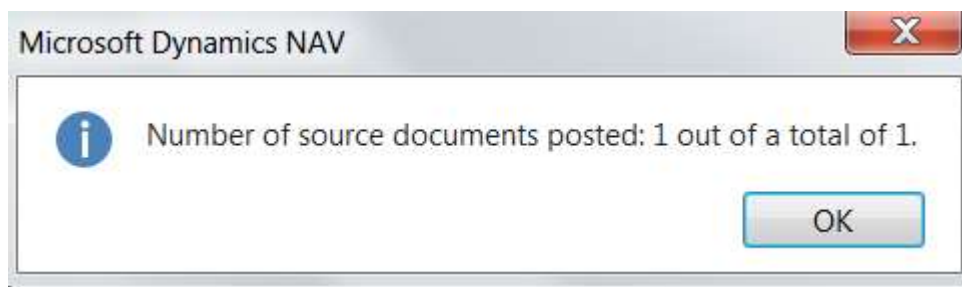
Next you must create a **Warehouse Receipt** from **Actions – Create Whse Receipt**



When Warehouse receipt opens, press **Post Receipt** from Home



Trimit informs you that the Warehouse Receipt has been posted



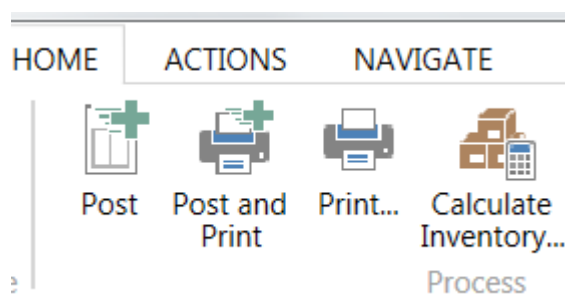
**NB! If you deleted rows from the shipment, you must delete the same rows from Transfer Order**

**If you have several returns to make, the easiest way is to make as many Transfer Orders possible and then clean up the V-CORRECT folder at once**

Then you must clean up V-CORRECT location at **Phys. Inventory Journals**

Go to **Phys. Inventory Journals** by typing it to Search-field

Choose Calculate Inventory



Make the following selections. Identify yourself as i. e. 17RR

Edit - Calculate Inventory

ACTIONS Reima Oy - Reima\_... ?

Clear Filter Page

**Options**

Posting Date: 13.10.2017

Document No.: 17RR

Items Not on Inventory: ☐

Include Item without Transactions: ☐

By Dimensions:  ...

Create New Journal Name: ☐

**Item**

**Show results:**

Where Item Type is Select a value

And No. is Enter a value.

And Master No. is Enter a value.

+ Add Filter

**Limit totals to:**

Where Location Filter is V-CORRECT

And Bin Filter is Enter a value.

And Date Filter is Enter a value.

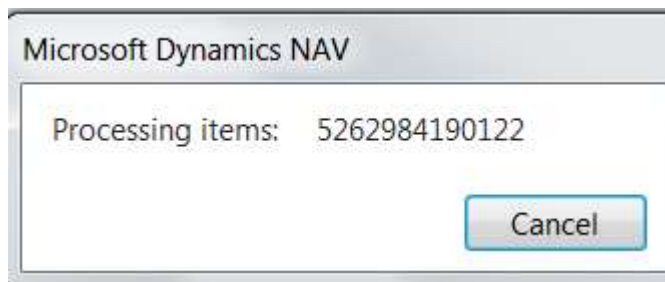
+ Add Filter

Warehouse Entry

OK Cancel

Press **OK**

Trimit starts counting the inventory of the location



The lines will appear

Batch Name: CORRECTION										
Exp... Matr...	Posting Date	Entry Type	Document No.	Item No.	Description	Regi... on ...	Location Code	Salespers./P... Code	Qty. (Calculated)	Qty. (Phys. Inventory)
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51025633600...	Softshell overall, Kotilo	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		1	1
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51025633600...	Softshell overall, Kotilo	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		1	1
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51025633600...	Softshell overall, Kotilo	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		2	2
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51123769800...	Reimatec® jacket, Quilt	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		1	1
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51123769800...	Reimatec® jacket, Quilt	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		2	2
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51123837240...	Reimatec® jacket, Hymy	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		1	1
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51123837240...	Reimatec® jacket, Hymy	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		2	2
<input type="checkbox"/>	13.10.2017	Inventory Co...	17RR	51123837240...	Reimatec® jacket, Hymy	<input type="checkbox"/>	V-CORRECT		1	1

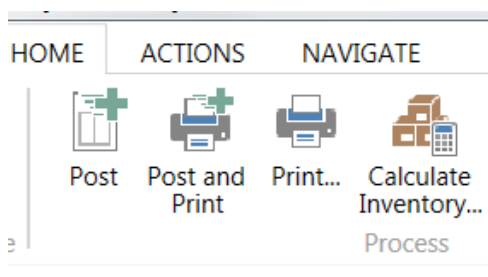
Set **Qty (Phys. Intentry)** as zero 0

Choose **HUB-code:** Other

Hub Code

785000

After setting the quantities to 0 and HUB-code as Other, choose **Post**



When the lines are posted, we have successfully deleted the saldos from C-locations

## **LAADULLISEN TUTKIMUKSEN KYSYMYKSET**

Tutkimusongelma: Miten kaupinta-asiakkaiden myyntiprosessia voidaan kehittää?

### **Taloushallintotiimin kysymykset**

Miten kaupinta-asiakkaiden laskutusta voisi vielä kehittää?

Miten kaupinta-asiakkaita on ohjeistettu maksamaan?

Millaisella aikataululla kaupinta-asiakkaiden oletetaan maksavan?

### **Logistiikkatiimin kysymykset**

Miten varmistaisimme kaupinta-asiakkaiden varastosaldojen oikeellisuuden SS17 eteenpäin?

Miten hoitaisimme tavaran palautuksen kätevimmin?

Muita kehitysehdotuksia/mietteitä?